

**INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE
BARCELONA (IMSSB)**

Memòria de creació

18 de maig del 2009

INDEX

1. Presentació	pg.3
2. Antecedents i elements diagnòstics i prescriptius del sistema de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	pg. 4
2.1. Programa d'Acció Municipal 2008-2011 i les diferents eines del Marc Programàtic d'Acció Social a nivell de ciutat	pg. 5
2.2. Barcelona 2.0	pg. 5
2.3. Marc Estratègic d'Acció Social	pg. 6
2.4. Nou Model d'organització dels Serveis Socials Bàsics	pg. 6
3. Conveniència de la creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	
3.1. Nou Marc Normatiu	pg. 8
3.2. Noves necessitats i expectatives socials emergents	pg. 9
3.3. Prioritat municipal per la cohesió i inclusió social	pg. 9
3.4. Prioritat municipal per l'acció social territorial	pg.10
3.5. Implementar un nou model de gestió per l'Ajuntament de Barcelona	pg.11
3.6. Oportunitats de millora del sistema actual	pg.12
4. Proposta de model, funcions, valors orientadors i idees-força per a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	pg.14
4.1. Proposta de model	pg.14
4.2. Funcions	pg.18
4.3. Valors orientadors i idees força	pg.20
5. Desenvolupament operatiu de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	pg.30
5.1. Els òrgans de l'Institut	pg.30
5.2. Organigrama	pg.30
5.3. Objectius de les àrees funcionals	pg.30
5.4. Catàleg de Serveis i Prestacions	pg.33
5.5. Dimensionament i evolució dels Recursos Humans	pg.39
6. Annexos	pg.40
6.1. Indicadors bàsics d'acció social a Barcelona	pg.41
6.2. Relació dels Centres de Serveis Socials de Barcelona	pg.62

1. Presentació

La societat, així com el marc normatiu de referència a nivell social, han patit una transformació radical en els darrers anys, responent a les **noves realitats i fenòmens socials** i les necessitats, expectatives i demandes cada vegada més complexes, plurals i canviants de la ciutadania. L'Ajuntament de Barcelona, davant dels nous reptes plantejats, es proposa abordar una **resposta de manera decidida, proactiva, creativa i compromesa**, per a crear un nou imaginari sobre com volem que siguin els Serveis Socials dels propers anys a la nostra ciutat.

I per afrontar aquest nou model, calen **noves eines de gestió**, que permetin gestionar les respostes amb major **flexibilitat, agilitat, simplificant processos i de manera especialitzada** per, en definitiva, poder prestar un servei amb major **qualitat, eficàcia, eficiència i proximitat a la ciutadania**, raó última de l'actuació municipal.

L'**Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSSB)** és l'eina de la que l'Ajuntament de Barcelona es vol dotar en resposta a aquests plantejaments, com a part important d'un **procés d'aprofundiment i millora continua** de la política social municipal endegada en els darrers mandats.

En aquest sentit, en la present **Memòria de creació de l'IMSSB** es plantegen els elements **justificatius i de fonamentació conceptual i de desenvolupament operatiu** per a la creació de l'IMSSB.

Així, en l'apartat 2 es plantegen els **antecedents i els elements diagnòstics** i prescriptius que fonamenten l'Institut, seguit dels elements que justifiquen la **conveniència de la creació** d'aquesta eina de gestió (apartat 3). En l'apartat 4, es presenta la **proposta de model**, les **funcions**, les **idees- força** i els **valors** que han d'orientar l'acció d'aquesta nova organització. Seguidament (apartat 5), es detalla el desenvolupament operatiu de l'Institut, amb els òrgans que el constitueixen, l'organigrama, els objectius de les àrees funcionals, el Catàleg de Serveis i Prestacions, el dimensionament i evolució dels recursos humans i l'anàlisi de despeses i ingressos de funcionament. Finalment, es fan dos annexes per a visualitzar alguns aspectes dels serveis socials bàsics de Barcelona, objecte d'actuació de l'Institut.

En definitiva, la proposta que aquí es presenta, planteja la creació d'un Institut que té per objectiu impulsar, organitzar i articular, internament i externament, la producció dels serveis socials municipals de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això dins d'uns paràmetres de qualitat i equitat que han de continuar contribuint a **garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la nostra ciutat**.

Antecedents i elements diagnòstics i prescriptius que orienten el sistema de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSSB)

IMSSB: Part d'un **procés d'aprofundiment i millora continua** de la política social municipal.

Objectiu de l'IMSSB: Impulsar, organitzar i articular, internament i externament, la producció dels serveis socials de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això dins d'uns paràmetres de qualitat i equitat que han de continuar contribuint a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la nostra ciutat.

Antecedents diagnòstics i prescriptius que contextualitzen l'oportunitat de la creació i orienten el sistema que es proposa per IMSSB:

- ▶ Programa d'Acció Municipal 2008-2011 i les diferents eines del Marc Programàtic d'Acció Social a nivell de ciutat
- ▶ Barcelona 2.0 Un nou model de gestió per l'Ajuntament de Barcelona
- ▶ Marc estratègic d'Acció Social de Barcelona
- ▶ Nou Model d'organització dels Serveis Socials Bàsics

L' Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona no parteix de zero, sinó que hereta una tradició amb un enorme capital organitzatiu i humà que ha desenvolupat una tasca extraordinària durant molts anys.

L'evolució de la societat, tanmateix, transforma les necessitats socials i en crea de noves, que s'han d'atendre amb eines actualitzades. D'aquí la importància que les respostes de les administracions públiques a les necessitats socials coevolucionin al ritme i amb les formes marcades per la societat i, desitjablement, anticipant-se als canvis.

Per això, la present proposta de creació de l'IMSSB s'inspira en una concepció sistèmica d'organització dels serveis (sistema de planificació i avaluació, catàleg de serveis i prestacions, sistema operatiu), prenent com a base allò que ja està elaborat i que aporta elements diagnòstics i prescriptius sobre el present i el futur de l'atenció de les necessitats socials a Barcelona, amb l'objectiu de dissenyar una eina útil, adaptable i complementària de les altres eines de l'acció municipal.

1.1. Programa d'Acció Municipal 2008-2011 i les diferents eines del Marc Programàtic d'Acció Social a nivell de ciutat

Són objectius essencials del PAM i de les diferents eines del Marc Programàtic d'Acció Social el desplegament a Barcelona de la Llei de promoció de l'autonomia personal i suport a les persones amb dependència (LAPAD) i de la Llei de Serveis Socials, acompanyats de la millora qualitativa i quantitativa dels Serveis Socials Bàsics, que han de viure un procés de transformació orientat a assolir la universalització dels serveis i prestacions socials a tot el territori.

L'IMSSB, com a ens de gestió dels Serveis Socials de la ciutat pot contribuir de manera decisiva a garantir l'aplicació i millora de polítiques i prestacions socials existents, així com la creació de noves per tal d'assolir els objectius marcats a tot el territori.

2.2. Barcelona 2.0. Un nou model de gestió per l'Ajuntament de Barcelona

El projecte Barcelona 2.0 planteja una nova estratègia de gestió que considera l'Ajuntament no com a un ens únicament administrador sinó també com a motor de transformació de la ciutat. Les persones i els seus problemes quotidians centren l'actuació de Govern, que es desenvolupa des de la proximitat.

Assolir aquest objectiu significa un canvi profund en els processos i formes de fer, implicant un major lideratge municipal, la implicació de la societat civil i la participació ciutadana i fonamentant-se en els 4 principis següents:



Un dels projectes de millora sectorial en el marc del Barcelona 2.0 és el nou Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona, com a pla de millora de l'Acció social.

L'IMSSB és una peça clau de gestió en el nou model. En l'àmbit de la seva competència i en sintonia i coordinació amb el sector d'Acció Social i Ciutadania i amb el conjunt de l'acció municipal i dels serveis locals, es revela com una eina important per a l'impuls de la innovació, la renovació i els canvis en la gestió, amb una planificació participada i orientada al territori que fixarà els objectius operatius a assolir, amb una producció de serveis harmònica amb els objectius programàtics, que es traduirà en un catàleg de serveis a l'abast de la ciutadania de tot el territori, protagonista i destinatària final de la seva prestació, responent de manera clara als principis orientadors del nou model de gestió municipal.

2.3. Marc estratègic d'Acció Social de Barcelona. Entitats i institucions compromeses per una ciutat més cohesionada i inclusiva.

El Marc estratègic per a l'acció social a la ciutat de Barcelona és un àmbit comú d'actuació en el que cada agent social concreta i defineix els seus objectius i les seves línies d'intervenció d'acord amb les prioritats compartides. Així, es pretén aconseguir una acció coordinada i compromesa entre tots els agents de la ciutat amb l'objectiu de construir de manera col·lectiva i compartida una Barcelona més cohesionada i més inclusiva.

El plantejament del Marc estratègic respon a tres característiques:

- a) Enfortir la relació entre l'Ajuntament, les entitats socials i la ciutadania
- b) Ser innovador en la gestió de la ciutat
- c) Disposar d'una metodologia per a la concepció integral de les actuacions i projectes

L'IMSSB incidirà, articuladament, en aquests tres objectius del Marc estratègic, posant especial èmfasi en desenvolupar una gestió innovadora i relacional i de treball en xarxa.

2.4 . Nou Model d'organització dels Serveis Socials Bàsics

El 29 de febrer del 2008 s'aprova el Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona com a model tècnic i organitzatiu dels Serveis socials bàsics a la ciutat, responenent a les noves realitats socials, al nou marc legislatiu i a les polítiques socials municipals i recollint el treball de reflexió realitzat pels diferents professionals del sector durant l'anterior mandat (en el marc de l'Estratègia de Millora permanent dels Serveis Socials d'Atenció Primària i del Llibre Blanc de SS.SS d'Atenció Primària). Des de l'Ajuntament de Barcelona es considera que la configuració de l'atenció de primer nivell, la més pròxima als ciutadans, ha d'ésser la prioritat en matèria de política social del mandat.

El Model de Serveis Socials bàsics defineix aquells aspectes clau que han d'implicar un canvi qualitatiu cap a una nova cultura professional, i planteja, en un entorn de clara oportunitat, les següents àrees de millora:

- ▶ Millorar l'accessibilitat a l'atenció social bàsica que es presta en els CSS
- ▶ Definir i compartir a escala de ciutat els processos tècnics i els criteris d'atenció
- ▶ Incrementar l'optimització dels recursos i els processos de gestió
- ▶ Millora la qualitat dels serveis que es presten als CSS i ampliar la seva capacitat de resposta
- ▶ Transformar la imatge (externa i interna) dels serveis socials bàsics de Barcelona

El Model, en definitiva, vol donar resposta a una sèrie de principis orientadors : Accessibilitat, Universalitat, ,Equitat, Normalització, Confiança, Globalitat, Cooperació, Treball en xarxa, Proximitat, Proactivitat, Flexibilitat, Participació, Eficàcia i Eficiència i Qualitat.

En aquest marc, i per donar resposta a tots aquests reptes vinculats al desenvolupament operatiu i a la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics, el **Projecte CINTRA** (Compromís, **IN**novació i **TR**ansformació de l'Acció Social) vol aglutinar i crear identitat i sentiment de compromís compartit entre tots els professionals que han de fer viable el Model.

En aquest context, l'IMSSB com a ens gestor dels Centres de Serveis Socials, dispositiu principal mitjançant el qual es presten els Serveis Socials Bàsics a la ciutadania i a la comunitat, així com organització de la que dependran els Directors Territorials de Serveis Socials (figura que conforma l'enllaç entre l'ASiC i els territoris), esdevé una peça clau per a la implementació del Model de Serveis Socials.

Conveniència creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

Nou Marc normatiu:

- ▶ Increment substancial de la cartera de Serveis
- ▶ Noves estructures i formes organitzatives
- ▶ Període temporal reduït

Noves necessitats i expectatives socials emergents

- ▶ Diversitat ètnica i cultural
- ▶ Estructures familiar més restringides i fràgils
- ▶ Allargament de l'esperança de vida
- ▶ Dificultats en l'accés al treball

Prioritat municipal per la cohesió i inclusió social

- ▶ Documents de planificació: plans i programes municipals

Prioritat municipal per l'Acció Social Territorial

- ▶ Articulació de l'acció amb visió de ciutat i territorial

Implementació del nou model de gestió municipal Barcelona 2.0

- ▶ Producció de serveis homogenis als Districtes; alineació de la gestió; planificació amb visió de territori; prestació de serveis territorialitzada; millora de coordinació amb Consorci de SS

Necessitat de correcció d'algunes febleses del sistema actual

- ▶ Dèficit de planejament a escala de ciutat; manca de protocolarització; dificultats en la definició de rols; ...



Necessitat de **respostes més àgils, flexibles i especialitzades**

A banda dels elements de la política municipal orientadors de la creació de l'Institut, hi ha elements que constaten la conveniència de la creació d'un òrgan d'aquesta tipologia com a la millor opció per a la gestió dels reptes plantejats.

La conveniència de la creació en aquests moments de l'IMSSB està justificada per les següents raons:

- ▶ 3.1 Nou marc normatiu
- ▶ 3.2 Noves necessitats i expectatives socials emergents
- ▶ 3.3 Prioritat municipal per la cohesió i inclusió social
- ▶ 3.4 Prioritat municipal per l'Acció Social Territorial
- ▶ 3.5 Implementar el nou model de gestió per a l'Ajuntament de Barcelona
- ▶ 3.6 Necessitat de corregir algunes febleses del sistema actual

La creació de l'IMSSB pot donar **respostes més àgils, flexibles i especialitzades** per afrontar els diferents aspectes plantejats i que detallem a continuació.

3.1. Nou marc normatiu

Amb el desplegament i implantació de la Llei 2/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials i de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (LAPAD) , estem davant d'un abans i un després dels Serveis Socials en el nostre país. La Llei de Serveis Socials crea el quart pilar de l'estat del benestar (juntament amb l'educació, la salut i les pensions), garantint com a dret de ciutadania l'accés universal de totes les persones que presentin una situació de desavantatge social a les prestacions socials, amb independència de la seva renda familiar. De la mateixa manera, Llei de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (LAPAD), crea el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), reconeixent un nou dret de ciutadania, universal i subjectiu: el dret de les persones que no es poden valer per elles mateixes a ser ateses per l'Estat a través d'una sèrie de prestacions, en forma de serveis o ajuts econòmics.

Aquestes dues lleis , que es complementen, **plantegen un increment substancial de serveis**, amb la conseqüent **necessitat de dotar de més recursos humans, econòmics i infraestructurals**, al mateix temps que dur a terme les **reformes a nivell organitzatiu, de gestió i de processos** necessaris per a donar resposta als nous plantejaments.

Aquest nou marc normatiu planteja un nou escenari municipal en els Serveis Socials, doncs **amb poc temps haurem de dur a terme tots aquests canvis**, i això s'ha de fer d'una manera ordenada i coherent. En aquest sentit, la creació de l'Institut de Serveis Socials de Barcelona té la finalitat de dotar l'estructura municipal d'una eina que permeti treballar de manera àgil, flexible i amb els recursos necessaris per gestionar amb èxit els reptes plantejats.

2.3. Noves necessitats i expectatives socials emergents

És una necessitat adaptar-se als canvis socials que s'han produït els darrers anys . Els ajuntaments s'enfronten a temes centrals i determinants en les **condicions de vida dels ciutadans** i es troben en creixents dificultats per a poder reaccionar de manera

eficient i eficaç en un entorn cada vegada més complex , incert i dinàmic. Les nostres ciutats, i Barcelona no es una excepció, son molt diferents avui de fa uns anys, tenim molta més **diversitat ètnica i cultural** i una part dels immigrants han arribat en els darrers anys, unes estructures familiars més restringides i fràgils, uns itineraris individuals en els que **l'esperança de vida s'allarga** de forma totalment extraordinària, majors dificultats **per l'accés a treballs** estables i consistents amb la formació adquirida, més dones que mai en el mercat de treball i pocs canvis en la distribució de tasques en la llar entre els diversos membres. Tot això amb noves pautes d'ús dels espais públics, en el que l'augment de freqüentació i la diversificació dels seus usuaris genera competències i conflictes que no s'havien donat mai amb aquesta intensitat.

A tots aquests fenòmens nous hem d'afegir la **continuitat de vells problemes**: persones en situació de pobresa, inequitats en educació, increment del nombre de persones amb dependència. Tots aquests fenòmens han portat a una major diversificació, i per tant complexitat, en els perfils dels ciutadans que fan ús dels serveis socials.

Per tal que l'Ajuntament es pugui anar adaptant a aquestes noves necessitats i expectatives socials i pugui fer un bon ús de les dues lleis esmentades anteriorment, **cal cercar models i fórmules organitzatives** que ens ajudin a millorar els processos i els resultats de la intervenció municipal. En aquest sentit, novament la creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials pot ser una eina útil per agilitzar, flexibilitzar i simplificar processos , i al mateix temps, donar respostes de més qualitat, més especialitzades.

3.3. Prioritat municipal per la cohesió i inclusió social

En els darrers anys l'Ajuntament ha anat definint i concretant la prioritat per la cohesió i inclusió social en diferents **documents de planificació i models d'actuació**:

Documents de planificació

- ▶ PAM 2008-2011
- ▶ Pla Municipal per a la Inclusió Social
- ▶ Programa Municipal per a les Famílies
- ▶ Programa Municipal per a la Infància i l'Adolescència
- ▶ Programa Municipal de la Gent Gran
- ▶ Programa Municipal de Persones Sense Sostre
- ▶ Programa d'Acció contra la Pobresa
- ▶ Marc Estratègic d'Acció Social de Barcelona
- ▶ Marc Municipal per a l'Acció Comunitària

Models d'actuació

- ▶ Model d'Atenció d'Emergències i Urgències Socials
- ▶ Model de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)
- ▶ Model d'Atenció a la Infància en Risc
- ▶ Model d'Atenció a la Dependència
- ▶ Model de Serveis Socials Bàsics

Aquesta prioritat s'ha concretat en un seguit de **mesures que han suposat en els darrers anys un important creixement de recursos humans, econòmics i infraestructurals** en els Serveis Socials Municipals i en la Iniciativa Social (Tercer Sector) que treballa a la ciutat per la cohesió i la inclusió social.

Aquesta prioritat es concreta de manera clara en la dotació de recursos 2008-2011* per al desplegament del nou Model de Serveis Socials municipal, tal i com es detalla a continuació:

	Recursos	Pressupost
RECURSOS HUMANS	211 nous professionals (Treballadors Socials i Educadors Socials)	9.229.133,00 Despesa total/anyal en el moment que es tingui la plantilla completa

		Recursos	Pressupost
EQUIPAMENTS	Obra	51 intervencions previstes: 39 de reforma i 12 d'obra nova	30.632.232
	Adquisicions		16.709.300
	Lloguer		679.651
SISTEMES D'INFORMACIÓ	Capítol 2	Configuració del Pla de Sistemes d'Informació: 11 aplicacions construïdes.	1.200.000
	Capítol 6	Provisió dels Centres de Serveis Socials i altres equipaments amb material informàtic.	6.811.000
TOTAL			56.032.183

*Dades estimades que s'aniran concretant en l'elaboració dels pressupostos 2010 i 2011.

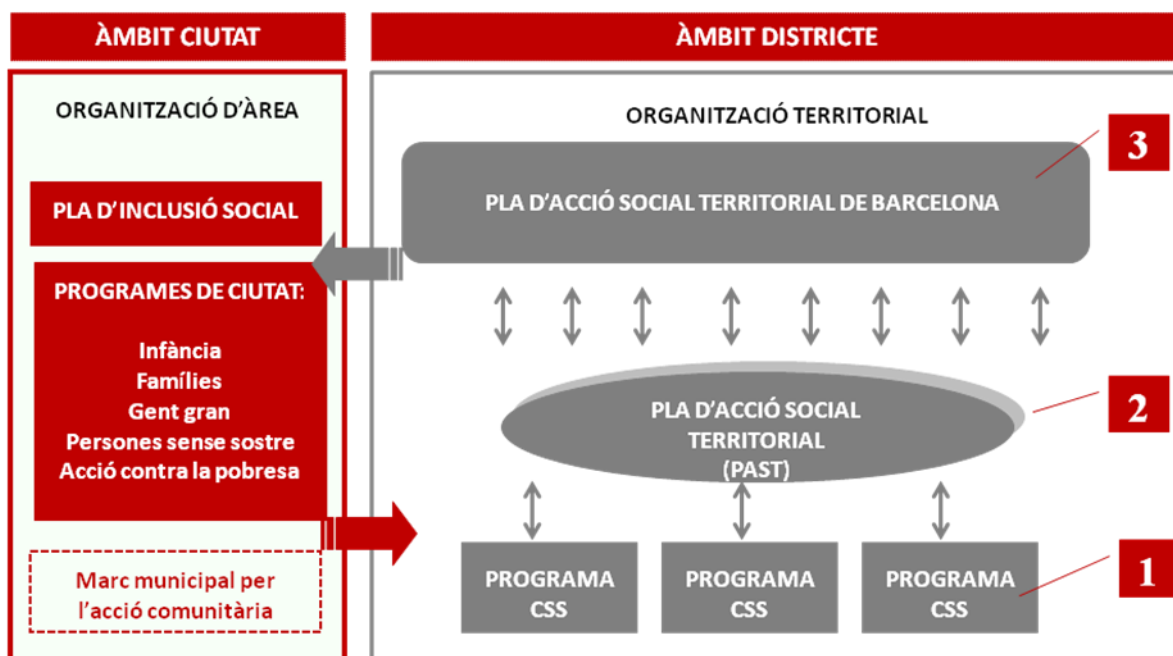
Per poder complir més eficientment aquests compromisos és necessari disposar d'eines per la gestió més àgils i flexibles, com pot ser un Institut Municipal que s'està plantejant.

3.4. Prioritat Municipal per l'Acció Social territorial

En el Model de Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament es fa una clara prioritat per l'Acció Social Territorial, doncs és en el territori on conviuen tots els agents locals i els ciutadans, on les persones mantenen vincles de pertinença i implicació en els

assumptes comuns, i només des de la proximitat (el districte i el barri) podrem ser capaços d'afrontar aquest formidable repte de personalitzar els serveis públics sense perdre valors com l'equitat i l'accés universal a aquells.

I es per això, que el Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona incorpora una lògica planificadora, d'execució i avaluadora, com element estratègic en l'articulació de l'acció amb visió de ciutat i territorial, que ha de permetre en les dues visions ordenar, donar coherència, garantir l'equitat i l'accés universal i integrar l'acció social, per tal de millorar els processos i els resultats de la nostra intervenció, tant a nivell de ciutat com a nivell territorial.



La creació de l'IMSSB ens permetrà articular aquestes dues visions (ciutat i territori), i mitjançant els Plans d'Acció Social Territorial dels 10 districtes i els Programes d'Acció dels 41 Centres de Serveis Socials que donaran servei als 73 barris de la ciutat, podrem avançar en la personalització dels serveis adreçats al ciutadans tot garantint l'equitat i l'accés universal a tots els territoris, guanyant en flexibilitat, agilitat, simplificació de processos i una millor qualitat del servei.

3.5. Implementar el nou model de gestió per a l'Ajuntament de Barcelona, Barcelona 2.0

El model de gestió Barcelona 2.0 té per objectiu innovar per donar un millor servei, amb tres grans idees:

- ▶ La prestació d'un tracte encara millor al ciutadà
- ▶ Una major proximitat. Treballar per als barris i des dels barris
- ▶ La modernització del conjunt de l'organització municipal

Concretament, pel que fa a l'àmbit de l'Acció Social, la innovació passa per produir canvis en:

- Proximitat als territoris: 73 barris
- Orientació a la ciutadania
- Equitat en la prestació de serveis en els districtes i a la ciutat
- Gestió per Objectius
- Eficiència
- Transversalitat
- Participació Social
- Implicació de la societat civil

En aquest sentit, la creació de l'IMSSB garantirà l'aplicació efectiva dels següents principis:

- La producció de serveis homogenis a prestar en els districtes, mitjançant la cartera de Serveis Socials. Els sectors produeixen serveis a prestar en els districtes.
- Alineació de la gestió. Els sectors aglutinaran la responsabilitat sobre els departaments i ens de gestió municipal que participen en la producció dels serveis.
- Planificació amb visió de territori. Els districtes detecten les necessitats sobre el terreny i fan la planificació amb els sectors.
- Prestació de serveis territorialitzada. Els districtes planifiquen els serveis del territori, fan les demandes de servei i en controlen la prestació.
- Millora de la coordinació amb el Consorci de Serveis Socials

3.6. Oportunitats de millora del sistema actual

Amb la creació de l'IMSS també es volen corregir algunes de les febleses del sistema actual, bàsicament:

- Dèficits de planejament i de perspectiva compartida a escala de ciutat.
- Necessitat de millora en l'organització i la distribució de recursos.
- Manca de protocolarització, criteris comuns d'organització i funcionament dels serveis.
- Dificultats de definició de funcions i rols professionals en els equips.
- Serveis generals massa rígids i lents.
- Necessitat d'avançar cap a una nova cultura de qualitat dels serveis.
- Poca percepció d'organització global per part dels professionals.
- Treball més basat en procediments que per objectius.
- Organització amb dificultats per respondre als canvis de l'entorn
- Manca de definició d'indicadors d'avaluació i de resultats.
- Necessitat d'avançar cap a les noves capacitats de lideratge al territori i als centres.

4. Proposta de model , idees- força i valors orientadors per a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

1.1. Proposta de model per a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

Els Serveis Socials Bàsics són el primer punt de contacte de la ciutadania i de la comunitat amb el sistema de serveis socials. Aquests serveis han de garantir, prioritàriament, l'accés universal de les persones i famílies al conjunt de serveis i prestacions que legalment i reglamentàriament estiguin establerts, i ho han de fer des de la proximitat al lloc de residència, articuladament amb els districtes i de manera relacional amb la comunitat, inclòs el tercer sector, així com amb altres instàncies del propi Ajuntament o d'altres Administracions públiques, i sempre amb la màxima agilitat i eficiència, que han de ser trets distintius d'aquests serveis.

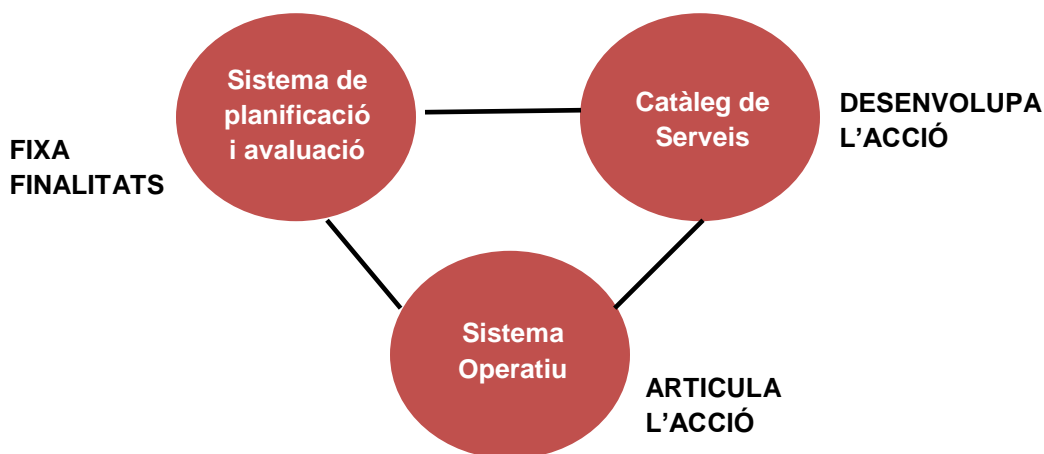
Els Centres de Serveis Socials són, en aquest sentit, el dispositiu principal mitjançant el qual els Serveis Socials Bàsics expressen la seva proximitat a les persones usuàries i a la comunitat, per fer-ne també visibles i accessibles els serveis especialitzats i el conjunt normalitzat de serveis i recursos d'acció social i comunitaris en general. Per tant, aquests centres han de tenir a l'abast els millors equips professionals, administratius i d'atenció al públic, així com les infraestructures i els recursos organitzatius i tecnològics més avançats. D'aquesta manera, es podrà garantir l'accés universal als serveis i prestacions previstos, d'acord amb uns processos i uns terminis pautats.

L'IMSSB, mitjançant l'establiment de Centres de Serveis Socials a tot el territori, impulsarà la consolidació d'un model de Serveis Socials Bàsics de proximitat orientat a l'atenció personal/familiar i a la relació amb la comunitat, en especial a partir d'òrgans de participació i consulta. Per assolir aquests objectius, es treballarà intensament en l'aplicació del Pla General de l'Institut, per tal de cercar la millora continua de les formes de treball i arribar a una més gran especialització de funcions de cadascun dels professionals i unitats i al desenvolupament d'un sistema més cooperatiu de coordinació interna i externa en tots nivells organitzatius.

La proposta de model que es planteja per a l'IMSSB és la d'una organització amb el seu propi Sistema de Serveis, que contempla els tres elements bàsics necessaris per a un desenvolupament coherent i integral de les seves funcions:

- a) El **sistema de planificació i avaluació**, que nodrirà l'IMSSB d'objectius i d'eines de planificació operativa i d'avaluació del procés i dels resultats de la seva feina.
- b) El **catàleg de serveis i prestacions**, que descriurà i ordenarà la relació dels recursos disponibles per a l'acció social directa i els procediments per accedir-hi.

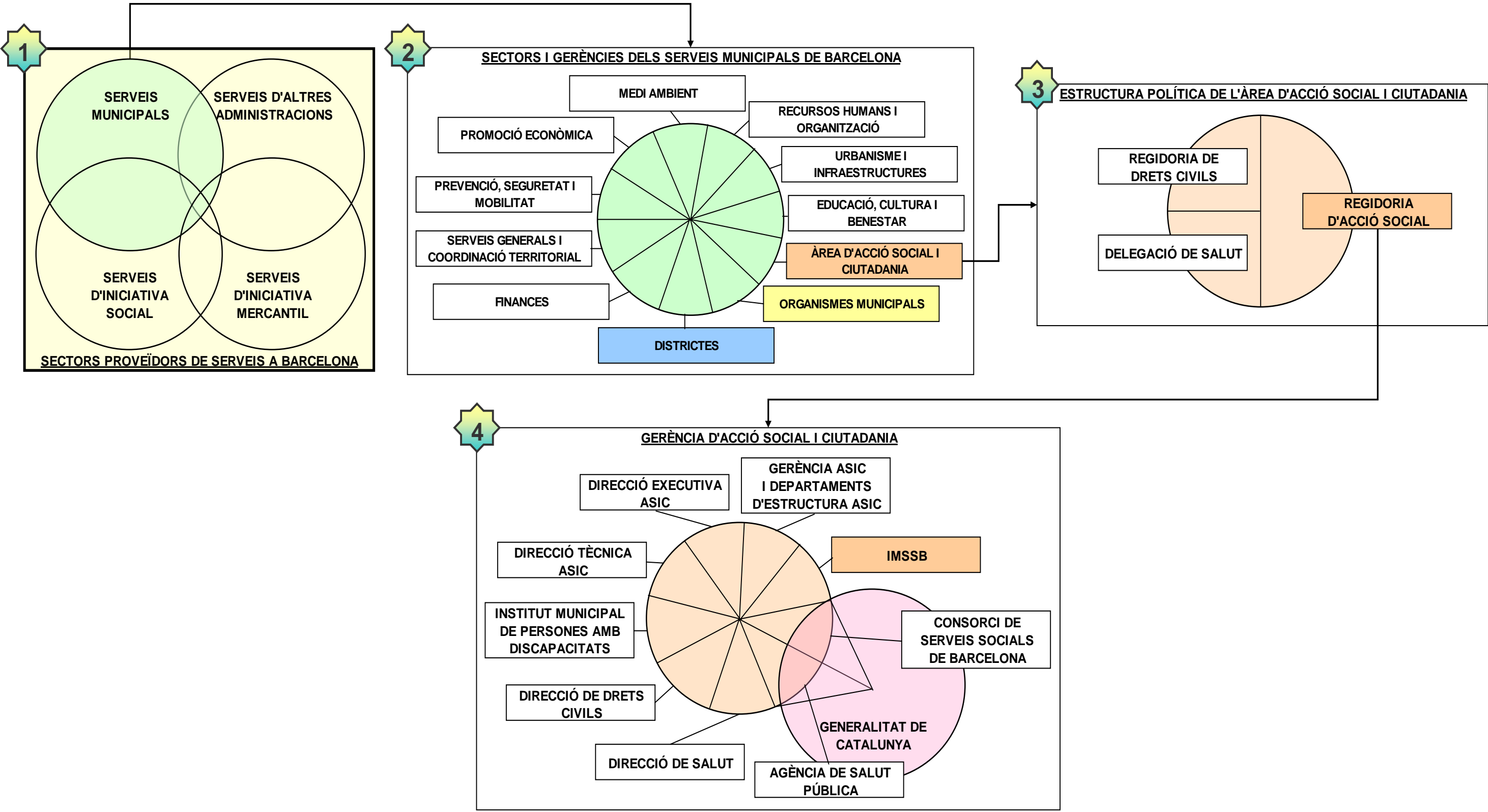
- c) El **sistema operatiu**, que establirà el conjunt de procediments reguladors, articuladors i coordinadors de l'acció de l'IMSSB per caminar en direcció als objectius marcats.



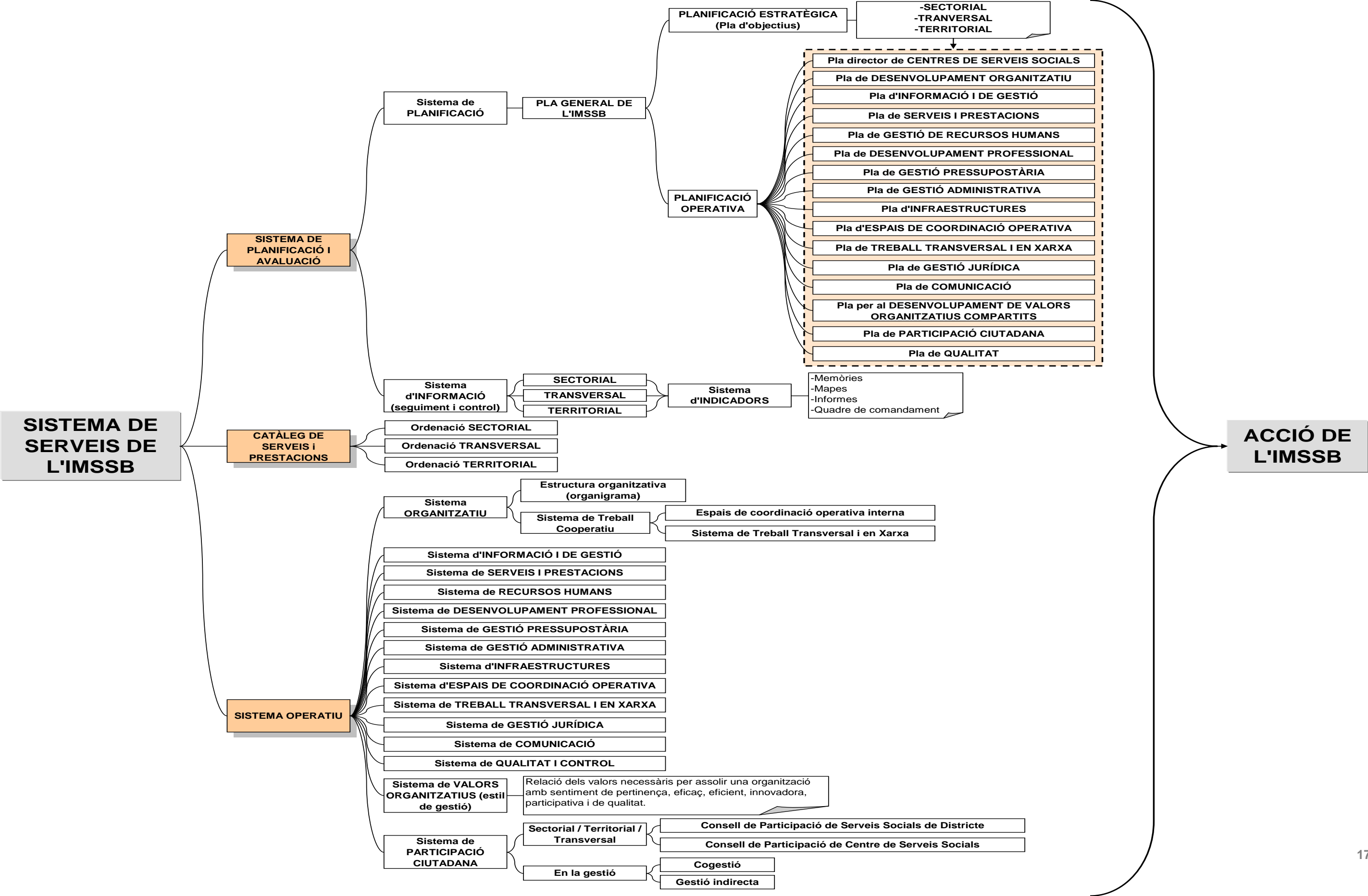
A continuació es detalla, mitjançant **dos diagrames**, el **context** on ha d'actuar l'Institut i el **model** que es proposa:

- ▶ El Sistema de Serveis de l'IMSSB haurà de cooperar amb altres agents, tant interns com externs, que també treballen a la ciutat per millorar el benestar personal i comunitari, per tal d'anar construint de forma conjunta un Sistema de Serveis Locals a Barcelona, tal i com es detalla en el *Diagrama 1*.
- ▶ Pel que fa al model proposat, tots els apartats dels que es compona s'hauran de desenvolupar documentalment, per a la seva posterior posada en marxa (*Diagrama 2*).

L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA (IMSSB) EN EL CONTEXT DELS SERVEIS LOCALS A BARCELONA



MODEL DEL SISTEMA DE SERVEIS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA (IMSSB)



1.2. Funcions de l'Institut Municipal de Serveis Socials

Dins del marc d'actuació de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania:

- ▶ Impulsar, organitzar, gestionar i articular, internament i externa, la producció dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.
- ▶ Impulsar, organitzar, gestionar i articular, internament i externa, altres serveis socials que puguin ser assignats a l'IMSSB.
- ▶ Dirigir, gestionar i supervisar els recursos humans, econòmics, tècnics i d'infraestructura de les unitats operatives territorials.
- ▶ Elaborar la programació operativa de l'IMSSB en coordinació amb els sectors i els districtes de la ciutat.
- ▶ Col·laborar en l'elaboració de la planificació estratègica municipal (sectorial, territorial i transversal) en l'àmbit dels serveis socials.
- ▶ Participar en el disseny i avaluació del Pla d'Acció Territorial de Barcelona.
- ▶ Programar, executar i avaluar el Pla d'Acció Social de cada territori.
- ▶ Cooperar amb els altres serveis locals (iniciativa social, iniciativa mercantil, altres administracions) per tal de millorar el benestar de les persones i de la comunitat en el conjunt de la ciutat.
- ▶ Impulsar el desenvolupament d'una gestió innovadora, relacional i de treball en xarxa pel que fa al procés de producció dels serveis socials assignats a l'IMSSB.
- ▶ Aprofundir en els processos de desburocratització de la tasca dels professionals dels serveis socials bàsics, tot millorant els diversos sistemes operatius de l'IMSSB, en especial els d'informació i gestió.
- ▶ Generar les condicions operatives i organitzatives adequades per desenvolupar l'acció programàtica en el territori, tot garantint que la prestació de serveis es realitza en base a les directrius de la Gerència de l'ASiC.
- ▶ Col·laborar en l'elaboració i el seguiment del PAM en l'àmbit dels serveis socials bàsics i els programes sectorials i transversals d'actuació relacionats.
- ▶ Dissenyar, desenvolupar i avaluar el sistema de serveis de l'IMSSB (planificació i avaluació, catàleg de serveis i prestacions i sistema operatiu) dins del marc general del sistema de l'ASiC i en concordança amb el conjunt d'eines programàtiques i avaluadores que estableixi l'Ajuntament de Barcelona.
- ▶ Impulsar i articular processos de participació ciutadana en tots els estrats de l'acció social de l'IMSSB, mitjançant la creació d'òrgans de participació i consulta en que estiguin presents els diversos sectors representatius de la comunitat social.

- ▶ Impulsar i articular processos de participació operativa del personal de l'IMSSB en els diversos nivells organitzatius, amb l'objectiu d'ajudar a crear les condicions idònies per a assolir la innovació i la millora permanents de la producció de serveis i això dins del marc d'un sistema de valors organitzatius orientats al treball cooperatiu.
- ▶ Vetllar per la correcta aplicació de la legislació general, la de l'àmbit dels serveis socials i la normativa municipal en la tasca de l'IMSSB.

1.3. Valors orientadors i idees força de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

Valors orientadors

- ▶ Visió holística de la persona i subjecte actiu del seu propi destí
- ▶ Capacitats de les persones, oportunitats vitals del seu entorn i orientació socio-educativa en la intervenció social
- ▶ Xarxes socials i articulació dels sistemes de suport social i actors implicats en el marc de la comunitat
- ▶ Dinamisme, diversitat i complexitat social que reclamen repensar permanentment les estratègies i metodologies d'intervenció social
- ▶ Potenciació de les respostes de proximitat i paper central de les pràctiques comunitàries en la transformació social
- ▶ Enfocament proactiu de l'Acció Social i pràctiques preventives.
- ▶ Suport a les famílies com a factor clau en l'orientació de l'Acció Social

Idees- força

- ▶ Cohesió, inclusió social i benestar personal i comunitari
- ▶ Proximitat i Participació Ciutadana
- ▶ Governança democràtica
- ▶ Treball transversal i en xarxa
- ▶ Gestió per a resultats i millora de l'eficiència
- ▶ Valors organitzatius i lideratge

L'IMSSB incorpora i fa seus els principis orientadors de l'acció social plantejats en el document "Model de Serveis Socials Bàsics. Una aposta per repensar i millorar l'Acció Social territorial des de l'Administració local" de gener de 2009, i que són:

- ▶ Una visió holística de la persona i una concepció d'aquesta com a subjecte actiu del seu propi destí (autonomia/potenciació).
- ▶ Una òptica positiva basada en les capacitats de les persones, en les oportunitats vitals del seu entorn (existents i/o potencials) i en l'orientació socio-educativa com a estratègia fonamental dins els processos d'Atenció Social.
- ▶ Una perspectiva ecològica que visualitza a les persones en constant interacció amb el seu entorn (perspectiva psicosocial) i la rellevància de les xarxes socials

i de l'articulació dels diferents sistemes de suport social i actors implicats en el marc de la comunitat.

- ▶ El reconeixement del dinamisme, la diversitat i la complexitat social que reclamen repensar, permanentment, les estratègies i metodologies d'intervenció social.
- ▶ La potenciació de les respostes de proximitat i el paper central de les pràctiques comunitàries com a motor de transformació social.
- ▶ L'opció per un enfocament proactiu de l'Acció Social i per les pràctiques preventives.
- ▶ El suport a les famílies entès com un factor clau en l'orientació de l'Acció Social i el cicle vital com a estructurador i articulador dels diferents itineraris de resposta social.

També incorpora i fa seus els valors que "Barcelona 2.0. Un nou model de gestió per a l'Ajuntament de Barcelona" planteja per el conjunt de l'organització, i que són: Aprenentatge, Confiança, Compromís, Eficiència, Innovació, Orientació a la ciutadania, Orientació a resultats, Transparència i Transversalitat.

Al mateix temps l'IMSSB sintetitza i prioritza sis idees- força que contempen bona part dels principis orientadors i valors exposats anteriorment, i que pretenen dotar a l'IMSSB d'un marc conceptual inicial coherent amb el model de Sistema de Serveis plantejat i coherent amb el desenvolupament operatiu que es durà a terme a l'IMSSB. Aquestes sis idees- força són:

4.3.1. Cohesió, inclusió social i benestar personal i comunitari

4.3.2. Proximitat i Participació Ciutadana

4.3.3. Governança democràtica

4.3.4 .Treball transversal i en xarxa

4.3.5. Gestió per a resultats i millora de l'eficiència

4.3.6. Valors organitzatius i lideratge

4.3.1. Cohesió, inclusió social i benestar personal i comunitari

L'exclusió social pot afectar tothom, car també és un factor de risc potencial i "oportunista", amb múltiples cares i moments. En conseqüència, més enllà de les mesures d'integració social, les mesures de promoció personal i comunitària i de prevenció també formen part de l'estratègia de "combat" vers l'exclusió social.

L'IMSSB treballarà en **tres fronts d'intervenció** (promoció personal i comunitària; prevenció de processos d'exclusió i actuacions d'integració social) a partir del desenvolupament del seu propi Sistema de Serveis, que serà la "matriu" bàsica que ens haurà de permetre desplegar l'instrumental per articular i dissenyar, conjuntament amb la resta de serveis locals, **l'estratègia per la inclusió i cohesió social en un context local determinat.**

Entenem com a benestar personal i comunitari aquella situació en que cada persona, i la societat a la qual pertany, tenen satisfetes les seves necessitats i expectatives vitals (estar alimentat, ser guarit quan s'està malalt, rebre educació i formació, disposar d'un habitatge digne, poder treballar, tenir companyia, rebre ajut en cas de necessitat, poder practicar esport i gaudir dels béns culturals i de lleure, poder ser solidari, viure en un entorn mediambiental saludable i en un territori accessible, socialment equilibrat i econòmicament i ecològicament sostenibles, sentir-se segur, etc.) i això mitjançant un conjunt de serveis d'origen i naturalesa molt diversa (d'iniciativa pública, social i mercantil, educatius, sanitaris, culturals, esportius, de lleure, econòmics, ocupacionals, socials i assistencials, urbanístics, d'habitatge, mediambientals, etc.)

El benestar personal i comunitari fóra, doncs, per contraposició a "l'exclusió", una mena de paradigma de la inclusió social. Un greu dèficit en la satisfacció d'algunes d'aquestes necessitats i expectatives per part d'un grup significatiu de persones, ja sigui en la seva intensitat i/o en la seva durabilitat, pot desencadenar processos d'exclusió social, amb diferents morfologies segons l'entorn i context local en els que es donen.

En conseqüència, podríem dir que l'exclusió social és aquella acció i efecte de treure algú de la societat (individu o col·lectiu humà) per a que no participi en la satisfacció d'una o més de les necessitats de benestar personal i comunitari que són pròpies d'un context local, social i històric determinat.

La protecció social s'ha de formular en positiu: no es protegeix el problema, sinó les persones; no es defineix per la manca, sinó per el benestar. El sistema públic sanitari es defineix entorn al concepte de salut, no de malaltia; com fa el d'educació entorn aquest terme i no al d'ignorància, i els serveis socials entorn a la convivència i la integració, i no l'aïllament, la pobresa i la marginació.

El treball a una ciutat per garantir la inclusió i cohesió social equival a l'esforç social i institucional que cal fer per establir mecanismes de garantia d'accés de tota la població al benestar personal i comunitari (igualtat de drets, deures i oportunitats).

Aquest plantejament ens porta a identificar diferents fronts-nivells de treball-intervenció:

- ▶ Front de treball A: Actuacions de promoció personal i comunitària (adreçades al conjunt de la societat)
- ▶ Front de treball B: Actuacions de prevenció dels processos d'exclusió social (adreçades al "subconjunt normalitzat" de la societat amb risc potencial d'exclusió social)
- ▶ Front de treball C: Actuacions d'integració social (adreçades al subconjunt de la societat amb problemes d'exclusió social)

4.3.2. Proximitat i Participació Ciutadana

L'IMSSB tindrà molt present en les seves actuacions els valors de la proximitat i de la participació ciutadana, tenint com a marc d'intervenció operativa l'**actuació territorial (10 districtes i 73 barris)** on aquests valors adquireixen més sentit.

La proximitat s'ha anat configurant com un factor decisiu que ajuda a integrar les respostes concretes a demandes que requereixen abordatges integrals i integrats. Aquí el rol dels municipis ha estat i és clau, doncs és l'espai bàsic per millorar el benestar personal i comunitari.

És en el territori on conviuen tots els agents locals i ciutadania, on les persones mantenen vincles de pertinença i implicació en els assumptes comuns, i només des de la proximitat podem ser capaços d'afrontar el repte de personalitzar els serveis públics sense perdre valors com l'equitat i l'accés universal als mateixos.

La participació ciutadana no ha de ser només un instrument més o menys funcional, sinó una forma estratègica d'entendre el govern col·lectiu dels afers públics en una comunitat; entenem per Participació Ciutadana: "Influència que, a través de mecanismes formals i informals, exerceixen les persones que tenen la condició de veïns d'un municipi i la resta dels agents locals (altres administracions, entitats i empreses), en l'acció municipal". Per tal d'aprofundir una mica més en el concepte, també és oportú definir el que entenem com "acció municipal" i com a "sistema de participació".

S'entén com acció municipal la influència, a través del seu ajuntament, de la comunitat de veïns en la seva vida quotidiana i en la de les persones que fan ús del seu territori, i totes aquelles altres influències que es projecten fora del terme municipal. L'acció municipal és

fonamentalment interactiva, ja que es configura a partir de mecanismes democràtics i es modula a través de mecanismes de participació ciutadana i de col·laboració i cooperació interinstitucional i amb el teixit associatiu.

Entenem com a Sistema de Participació Ciutadana, el conjunt de dispositius que l'ajuntament estructura operativament per tal que la comunitat de veïns/veïnes, a títol individual o col·lectiu, i també el món associatiu, les altres administracions públiques i el món empresarial, puguin expressar les seves opinions, participar en la presa consensuada de decisions i, en el seu cas, cooperar en el desenvolupament de l'acció municipal a través del seu catàleg de serveis.

4.3.3. Governança democràtica

Per l'IMSSB operativitzar la governança democràtica significa **desenvolupar correctament el Sistema de Serveis Locals a Barcelona** en l'àmbit de Serveis Socials, analitzar, diagnosticar i propagar aquells elements comuns en que ens hem de posar d'acord els **diferents agents locals** per una potent construcció de l'espai públic. Això vol dir:

- ▶ buscar els espais d'intersecció a l'hora de fixar les finalitats i objectius i com els avaluem (Sistema de Planificació i Avaluació dels Serveis Locals)
- ▶ buscar els espais d'intersecció a l'hora de decidir quina es l'acció que desenvolupem (Catàleg de Serveis Locals)
- ▶ buscar els espais d'intersecció a l'hora de decidir com articulem l'acció per tal de que sigui més eficient (Sistema Operatiu dels Serveis Locals).

problemes i superar els reptes actuals que tenen els ajuntaments es requereix elevar-se a un nivell superior d'informació, intel·ligència, recursos, organització i eficiència que supera les potencialitats governamentals i les de qualsevol actor econòmic i social, raó per la que s'exigeixen formes sinèrgiques de deliberació, interacció entre l'ajuntament i els altres agents locals que operen a la ciutat (iniciativa social, iniciativa mercantil i altres administracions) i entre l'ajuntament i la ciutadania.

Es tracta de potenciar el 'diàleg civil', en el que participin organitzacions cíviques, col·legis professionals, universitats, altres agències, organitzacions, entitats, institucions, ciutadania organitzada... , estariem parlant d'un governança en xarxa, multinivell o complexa.

El més significatiu per una bona governança serà la capacitat d'implicar als actors socials en la solució dels problemes, motivar-los i activar-los, per no convertir-los en ciutadans/es dependents o en clients irresponsables; això vol dir que prioritzar en les polítiques

públiques tot allò que té a veure amb resultats socials a llarg termini, a més de l'eficiència de les polítiques públiques, serà el més rellevant per impulsar la governança democràtica.

No tindrem credibilitat si tot aquest procés de governança no està impregnat d'una ètica i un comportament respectuós intel·lectualment, professionalment i emocionalment amb tots aquells actors que han d'intervenir en la construcció d'aquest nou espai públic.

La construcció d'uns ajuntaments relacionals és un repte important, tant pel sistema polític i la forma de fer política, com per a les administracions públiques i per als altres agents que intervenen en el territori, tant aquells organitzats (iniciativa social i iniciativa mercantil) com la ciutadania en general, que té unes dificultats que no s'han de subestimar. En aquest procés, una classe política amb una capacitat significativa de lideratge social, l'enfortiment institucional i gerencial dels ajuntaments, amb gran capacitat de gestió estratègica i d'operar sistemes descentralitzats i pluralistes i, paral·lelament, la potenciació d'una societat civil forta i autònoma són aspectes clau. Per això, la corresponsabilitat té un rol rellevant a jugar, sempre que comporti tenir present que en una ciutat hi ha objectius comuns que s'han d'identificar correctament, que s'han d'assumir responsabilitats concretes per tal d'assolir-los i que s'han d'articular adequadament les responsabilitats que cadascuna de les parts ha d'assumir.

4.3.4. Treball transversal i en xarxa

Per desenvolupar amb certes garanties d'èxit la transversalitat i el treball en xarxa hi ha, entre d'altres, **dos requisits bàsics que l'IMSSB haurà de tenir presents:**

- ▶ L'existència dels **instruments, dispositius i processos de participació ciutadana i organitzativa**, capaços de generar els coneixements, les motivacions, els criteris i els objectius comuns necessaris per a la presa de decisions polítiques que han d'orientar el conjunt de l'acció municipal i local.
- ▶ La **definició d'una acció municipal i local corresponsable i complementària** des d'un punt de vista intern (ajuntament) i extern (altres agents locals), liderada per l'ajuntament i articulada amb el conjunt d'agents que operen en el territori.

L'exigència de la transversalitat en les organitzacions no és una moda d'avui, ve de lluny. A mida que el grau de complexitat augmenta i l'organització es divideix en més parts per millorar la productivitat, és necessari trobar mecanismes d'enllaç entre les parts per garantir més eficàcia i més eficiència.

Podríem definir la transversalitat, com “Una forma de treballar complementària i coherent, efecte de moltes accions portades a terme per agents diversos en relació a uns objectius comuns definits des de l’encàrrec polític, per tal de millorar processos i resultats”.

El desenvolupament de la transversalitat en els ajuntaments requereix fonamentalment un canvi de “xip” en les formes de pensar i actuar, canvi de “xip” que s’ha de traduir en un marc conceptual clar del que volem fer i en un marc operatiu clar i ben dissenyat de com ho volem fer. Per l’IMSSB aquest marc és el desenvolupament d’un Sistema de Serveis Locals del que hem parlat anteriorment i que desenvoluparem operativament més endavant, amb la seva posada en marxa.

El treball en xarxa el podríem definir com un treball de creació col·lectiva on participen diferents agents locals (professionals municipals, professionals d’altres administracions públiques, professionals i voluntaris de la iniciativa social, professionals de la iniciativa mercantil, ciutadans a títol individual). Per tal de que aquesta creació col·lectiva sigui fructífera, es necessita:

- ▶ Tenir una proposta clara conceptual i operativa de la metodologia transversal a utilitzar.
- ▶ Dur a terme un procés de participació intern (ajuntament) i extern (resta d’agents locals)
- ▶ Un plantejament de Xarxa com a sistema obert, amb capacitat d’autoaprenentatge, ben articulada entre els diferents actors i interaccionant permanentment amb l’entorn.
- ▶ Que la xarxa sigui capaç de generar propostes consensuades
- ▶ Que es possibiliti un treball més efectiu i eficient
- ▶ Que s’incorporin el màxim de serveis i agents dels diferents àmbits i sectors de la matèria que tractem

Per tal de que les Xarxes funcionin, la motivació i estímul dels professionals és l’element clau i per això caldrà tenir present els següents aspectes:

- ▶ Tenir cura dels professionals de primera línia
- ▶ Tenir molt clares les responsabilitats que té cada membre de la xarxa i al mateix temps ser corresponsables de la globalitat
- ▶ Rendabilitzar recursos que hi ha al territori
- ▶ Construir el saber conjuntament
- ▶ Participar en el procés de presa de decisions
- ▶ Establir espais operatius on es consensui el marc conceptual i les accions que s’han de dur a terme
- ▶ Facilitar a tots els implicats en la xarxa formació, assessorament i recursos.

4.3.5. Gestió per a resultats i millora de l'eficiència

L'objectiu de l'IMSSB en relació a la Gestió per a Resultats és: Vincular de forma efectiva i coherent els diferents components del procés de creació de valor públic amb els nivells i àmbits de l'organització que gestionen aquest procés que comença en la formulació del programa de govern municipal i culmina amb l'avaluació dels resultats assolits.

En diferents apartats anteriors hem fet referència diverses vegades a la necessitat de millorar l'eficiència de les nostres intervencions. Aquest és un dels grans reptes, ja que els recursos són limitats i les necessitats i expectatives que la ciutadania planteja en relació al benestar personal i comunitari són il·limitades. Per tant, tot i que hem de continuar demanant que els ajuntaments disposin de més recursos, amb els que tenim i tindrem hem d'augmentar la productivitat.

Se'ns demana més eficiència, més eficàcia, més qualitat en els serveis, més transparència, singularitzar més les polítiques, rendir comptes del que fem amb els recursos públics que se'ns ha proporcionat, innovar i millorar contínuament, exigència de més informació, més proximitat en les nostres polítiques públiques, més participació ciutadana, més agilitat en les nostres respostes, més transparència, treballar per l'excel·lència del que produïm, i tot això, en un entorn de canvi, de molta complexitat i d'incertesa.

Davant d'aquest escenari, cal una nova cultura organitzativa, que ens ajudi a transitar ordenada i eficientment d'un funcionament dels ajuntaments centrats en el procediment, amb un cert distanciament de la ciutadania, amb una estructura organitzativa molt jeràrquica, amb una cultura pressupostària de gastar tota la despesa i ignorar els ingressos, i en una filosofia molt marcada per el continuisme i l'estabilitat organitzativa, cap a un funcionament de les nostres organitzacions orientats als resultats, on la participació i la motivació siguin elements importants, on s'estimuli la responsabilitat personal, on es doni prioritat al servei al ciutadà, on tinguem consciència del cost dels nostres serveis, i on afavorim el canvi, la innovació i la millora continua.

Davant d'aquest increment per part de la ciutadania del seu nivell d'exigència cap a les administracions públiques i amb especial insistència cap el govern local, cal un millor disseny en la implementació de les polítiques públiques, que passa bàsicament, per:

- ▶ Reforçar la qualitat del cicle de gestió dels ajuntaments
- ▶ Reforçar el procés de creació de valor públic.

Es aquí on s'aplica la Gestió per a Resultats, a partir d'ara GpR. En una primera aproximació podríem dir que l'objectiu estratègic de la GpR és: "l'accentuació de l'acció

pública en relació als canvis que pot ser capaç d'aportar a la societat i no tan sols en els propis procediments burocràtics, tot mantenint les garanties jurídiques”.

Així com en l'àmbit de la iniciativa mercantil el resultat estratègic i estructural de la missió i de l'acció empresarial s'identifiquen amb la creació del major valor per a l'accionista, en l'àmbit públic l'objectiu i el resultat de l'actuació pública (serveis, normes, valors, models de comportament, cultures socials i polítiques) s'identifica amb la voluntat de produir canvis en la realitat social, econòmica, política i territorial, és a dir, en la creació del major valor públic possible per la ciutadania i per al conjunt de la societat. Seguint aquest fil argumental, l'objectiu últim de la GpR és aportar capacitat a les organitzacions públiques per aconseguir, mitjançant la gestió del procés de creació de valor públic, la consecució del resultat esperat per el conjunt d'objectius establerts en el programa de govern, referent principal i cabdal de l'acció pública.

En aquest context, 4 són les dimensions conceptuals i experiencials de la GpR:

- ▶ Un **marc conceptual de gestió corporativa**, en el qual el resultat social de l'acció pública es converteix en la referència central del sistema de serveis públics locals emmarcats en un model d'actuació de construcció d'aquest nou espai públic caracteritzat per: la governança, la cohesió social i el benestar personal i comunitari, l'enfocament de les polítiques públiques al voltant del cicle vital de les persones, el treball transversal i en xarxa, les polítiques de proximitat i participació ciutadana i uns valors organitzatius respectuosos amb els de dins i amb els de fora l'organització i amb un tipus de lideratge que els faci possible.
- ▶ Un **marc de responsabilització dels directius i empleats públics** mitjançant la vinculació de la seva actuació als resultats obtinguts amb la seva gestió.
- ▶ Un **marc de referència capaç d'aportar capacitat integrativa** de la totalitat del procés de gestió ja que proposa estructurar aquest procés interconnectant els diferents components del mateix i buscant l'optimització de les seves interaccions.
- ▶ Una **proposta de cultura corporativa, directiva i de gestió**, a través de la que s'emfatitza l'orientació de l'acció corporativa cap als resultats en lloc de focalitzar-se prioritàriament en els processos i procediments.

La GpR és un marc conceptual d'integració del **cicle de gestió** en el que s'incorporen un conjunt d'eines de treball que s'orienten a assegurar que:

- ▶ L'**optimització** de l'ús dels recursos públics en la **producció de bens públics** i d'interès general és la resposta a l'exigència creixent de la societat de més serveis, més valor públic, menys impostos, més eficàcia, més eficiència, més equitat i més qualitat.
- ▶ La millora de l'aportació i productivitat pública i del resultat de la seva actuació s'alinea amb creixent precisió amb el **programa i els objectius de govern** de la institució.
- ▶ L'actuació productiva és consistent i respectuosa amb els criteris i amb les **restriccions econòmiques, pressupostàries i financeres**.

4.3.6. Valors organitzatius i lideratge.

L'IMSSB aposta clarament per un estil de gestió respectuós intel·lectual, professional i emocional amb les persones (de dins i de fora) i amb les finalitats de l'organització. Per tant, **els directius públics han d'ajudar a impulsar un estil de gestió política i tècnica que s'ha de sustentar en uns valors organitzatius estructurats, explícits i participatius.**

El directiu públic ha de dur a terme una gestió eficaç i eficient al servei dels objectius que els representants democràtics estableixin; ha de crear valor en la provisió de determinats béns i serveis, però especialment en la manera en què es produeixen, és a dir, mitjançant el diàleg comunitari, l'establiment de xarxes de cooperació, la transversalitat, la transparència, la participació ciutadana i el respecte als valors democràtics, per tant, ha d'ajudar a millorar l'Administració local tot gestionant de manera eficaç i eficient.

És en aquest *com fem les coses*, que entenem que és bàsic tenir clara la construcció d'un Sistema de Valors Organitzatius o estil de Gestió; aquest formaria part, dins del procés de desenvolupament del Sistema de Serveis de l'IMSSB, del seu Sistema Operatiu, doncs com s'exerceix el lideratge, com es van configurant els valors organitzatius i els estils de gestió, no deixa de ser una *forma d'operar*. En aquest sentit entenem com a **Sistema de Valors Organitzatius o Estil de Gestió**: "El conjunt de valors, actituds, conductes, habilitats personals i grupals, i els espais operatius i de participació que les vehiculen, que confereixen a l'organització un tarannà determinat i n'estructuren la personalitat institucional. La hipòtesi de que parteix aquesta definició és que els valors estructurin la conducta."

Tant els individus com les organitzacions tenim un tarannà, una forma de ser i uns interessos.

5. Desenvolupament operatiu de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

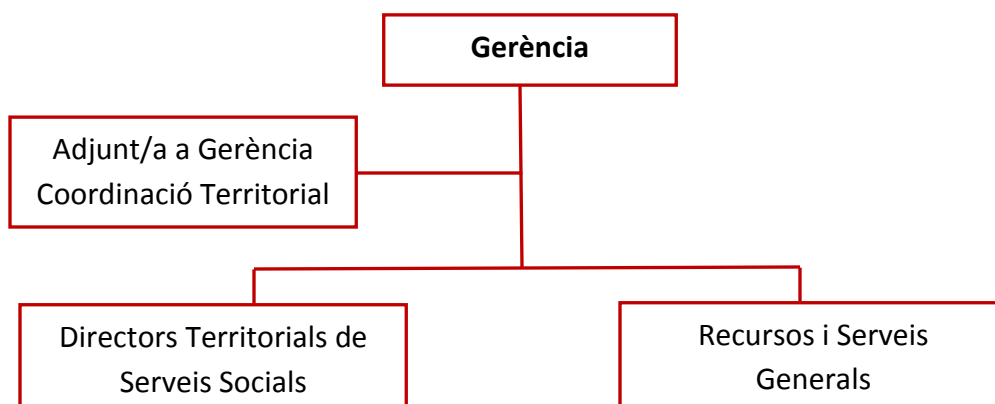
5.1. Els òrgans de l'Institut

Els òrgans de govern i direcció de l'IMSSB són:

- ▶ El/la President/a
- ▶ El/la Vice-president/a
- ▶ El Consell Rector
- ▶ El/la Gerent

Les funcions dels òrgans esmentats queden regulades pels Estatuts de l'Institut.

5.2. Organigrama



5.3. Objectius de les àrees funcionals

Serveis i Planificació Territorial

- ▶ Dirigir, gestionar, planificar i avaluar els serveis socials bàsics de la ciutat amb visió territorial, tot impulsant les mesures necessàries per garantir l'equitat i l'accés universal d'aquests serveis, contemplant les especificitats territorials per a donar respostes adequades als canvis i necessitats socials des de la proximitat.
- ▶ D'acord amb el model de Sistema de Serveis de l'IMSSB, definir la prestació dels serveis en els diferents districtes i barris de la ciutat, establint: els objectius a assolir i els estàndards de qualitat en l'atenció, el nivell òptim de producció, la ràtio

professional, així com els indicadors per el control i el seguiment d'aquests paràmetres.

- ▶ Garantir la correcta gestió del Catàleg de Serveis i Prestacions dels Serveis Socials Bàsics en els diferents districtes i barris de la ciutat.
- ▶ Garantir uns criteris i procediments comuns en la prestació dels Serveis Socials Bàsics en els diferents districtes i barris de la ciutat.
- ▶ Implementar en els districtes de la ciutat les eines generals de planificació, gestió i control: Catàleg de Serveis i prestacions, Pressupost, Planificació i Avaluació anual i de mandat municipal, Quadre de Comandament, Informes i Memòries de Gestió dels Serveis, Prestacions i Programes.
- ▶ Establir i comandar espais operatius (presencials i no presencials) regulars i estables per a la coordinació i pel control de la producció dels serveis, el traspàs d'informació i de criteris generals per a tots els districtes, i pel traspàs d'informes i coneixement necessari per a la millora en la prestació dels serveis en els districtes.

Recursos i Serveis Generals

- ▶ Gestió econòmic-comptable , de recursos humans, jurídica, dels serveis administratius , d'atenció al públic i dels serveis informàtics de l'IMSSB.
- ▶ Instruir expedients, comptabilitzar-los i realitzar la proposta econòmic pressupostària de despeses en la contractació.
- ▶ Elaborar els estats comptables de l'IMSSB i gestionar els sistemes de compres i estocs.
- ▶ Preparar els avantprojectes de pressupostos de l'IMSSB i seguiment de la seva execució.
- ▶ Assessorar i realitzar el suport tècnic en matèria econòmica als òrgans de l'IMSSB i de la Gerència d'aquest, i coordinació d'activitats econòmic administratives amb altres òrgans municipals anàlegs.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de la gestió de la nòmina i de la seguretat social del personal de l'IMSSB.
- ▶ Intervenir i fer el seguiment en matèries d'oferta pública d'ocupació, selecció, promoció interna, formació i racionalització dels recursos humans de l'IMSSB.
- ▶ Formular les propostes i tramitació administrativa relatives a la gestió de personal i llicències, excedències, horaris, vacances, baixes, permisos, conciliació vida familiar, compatibilitats, comissions de serveis, destinació i trasllat de personal.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de la inspecció mèdica de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de la prevenció de riscos laborals de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de la gestió del temps del personal de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de la disciplina laboral.
- ▶ Proposar la contractació necessària per al funcionament de l'IMSSB.

- ▶ Gestionar les bosses de personal de l'IMSSB.
- ▶ Analitzar les necessitats i formular les propostes sobre provisió de llocs de treball singularitzats.
- ▶ Elaborar les propostes i/o gestionar l'aplicació de gratificacions per serveis extraordinaris, complements, hores extraordinàries, perllongació de la jornada i productivitat.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de les feines de Secretaria necessàries per al funcionament dels diferents òrgans de govern de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de les feines de Secretaria per a garantir el correcte funcionament jurídic intern de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de les feines d'Assessorament Jurídic de l'IMSSB adreçades a la ciutadania.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de tots aquells procediments i tràmits administratius de l'IMSSB.
- ▶ Controlar i fer el seguiment de l'atenció al públic a fer des de la seu de l'IMSSB.
- ▶ Proposar l'assignació, modificació i aplicació de recursos i equipaments tecnològics dirigits a la realització de la gestió econòmic comptable, la gestió dels recursos humans i de tots els procediments i tràmits administratius de l'IMSSB.

Coordinació del Sistema de Planificació i Avaluació i del Sistema de Comunicació

- ▶ Impulsar, coordinar i gestionar la planificació, avaluació i comunicació externa i interna.
- ▶ Elaborar la proposta del Pla General de l'IMSSB i tots aquells instruments de planificació que se'n derivin, d'acord amb la Gerència i les dues Direccions Generals de l'IMSSB i la Direcció Tècnica de l'ASIC.
- ▶ Executar les accions de comunicació externa i interna d'acord amb el Departament de Comunicació de l'ASIC.
- ▶ Donar suport a la Gerència, Directors Generals, Directors Territorials i Directors dels CSS, en la posada en marxa dels Espais Operatius que han de garantir la comunicació interna previstos en el Pla General de l'IMSSB.

5.4. Catàleg de Serveis i Prestacions de l'IMSSB

El Catàleg de Serveis i Prestacions és un **element bàsic i estratègic en la definició i l'orientació** del Model de Serveis Socials Bàsics. La seva revisió permanent és la **garantia d'equitat territorial i d'adequació de les respostes** que dona l'Administració Local a les necessitats socials i a les expectatives ciutadanes.

Tal i com s'esmenta en l'apartat 4.2 de Funcions de l'MSSB a la present Memòria, el Catàleg de Serveis i Prestacions és **l'instrument que descriu i ordena la relació de recursos disponibles per a l'acció social directa i els procediments per a accedir-hi**; l'element que en el sistema holístic, integral i integrat que proposem, està format pel conjunt d'objectes que desenvolupen l'acció del Sistema de Serveis.

El Catàleg de Serveis i Prestacions es classifica en **dos grans grups**, segons el/la destinatari/a:

- ▶ Catàleg de Serveis i Prestacions d'**Atenció Individual-Familiar**
- ▶ Catàleg de Serveis i Prestacions d'**Atenció Col·lectiva**

Tenint en compte que els Centres de Serveis Socials (CSS) són el dispositiu principal mitjançant el qual els Serveis Socials Bàsics expressen la seva proximitat a les persones usuàries i a la comunitat, i tenint en compte el context en que l'IMSSB ha d'actuar, conjuntament amb els altres actors descrits a l'apartat 4.1 de la Memòria, es creu oportú **enumerar i descriure tots aquells serveis i prestacions on els CSS tenen un rol important.**

Atenció Individual - Familiar

Serveis de suport socio-personal i familiar	Informació general sobre atenció social Prestació d'informació sobre els serveis disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
	Orientació i assessorament social Orientació i assessorament als usuaris sobre l'accés als serveis socials bàsics i els especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
	Tractament social Fase o moment de la intervenció professional en que prèvia identificació i valoració del que passa i en quins aspectes i en quina manera es pot intervenir, s'estableixen els objectius de contenció, modificació i/o prevenció de la situació objecte d'intervenció.
	Suport i atenció psicològica Servei d'atenció, assessorament i orientació psicològica que complementa i dona suport a la tasca dels professionals dels equips d'Atenció Social Primària.

	Atenen les persones derivades de Serveis Socials que necessiten orientació i assessorament psicològic i també donen suport i assessorament als professionals.
	Assessorament jurídic Orientació i assessorament jurídic que complementa i dóna suport a la tasca dels equips d'Atenció Social Primària. Atenen les persones derivades de Serveis Socials que necessiten orientació i assessorament legal, també donen suport i assessorament als professionals.
Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)	Servei d'Atenció Domiciliària Conjunt de serveis que ofereixen suport a les persones en el seu domicili per tal que mantinguin o millorin la seva qualitat de vida en el seu entorn habitual.
	Teleassistència Servei adreçat a persones que, per causa de la seva situació personal, edat, estat de salut, nivell de dependència, etc., poden requerir una atenció puntual d'urgència durant les 24 hores del dia de tots els dies de l'any. El servei consisteix en una central domèstica d'alarma connectada permanentment i mitjançant la línia telefònica amb un centre de control que permet, davant una situació urgent i només prement un botó, establir contacte verbal amb la central, la qual està preparada per donar una resposta immediata.
Serveis de cobertura de necessitats bàsiques	Servei d'alimentació Servei que proporciona dinars o sopars, de forma temporal, a les persones que ho necessiten per garantir-los una alimentació adequada. Els menjadors poden trobar-se en equipaments municipals o en entitats socials concertades que duen a terme aquest servei.
	Servei d'higiene Servei que ofereix higiene personal i canvi de roba cada dia, de dilluns a divendres, de les 9 a les 11 del matí a totes aquelles persones que no poden cobrir aquestes necessitats bàsiques.
Prestacions econòmiques	Prestacions econòmiques d'urgència social Prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques que es concedeixen a persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situació de pobresa i/o exclusió social i que estan en un procés d'intervenció orientat a la promoció i millora de la seva situació.
	Renda mínima d'inserció Desenvolupament coordinat de les accions destinades a ajudar a les persones que no disposen de mitjans econòmics suficients per atendre necessitats bàsiques i preparar-les per a la seva inserció o reinserció social i laboral. Comprèn accions de prestació de serveis socials, prestacions econòmiques i suport personal per a la integració social i laboral.
Serveis de prevenció de situacions d'exclusió social	Suport d'accés a l'habitatge Suport a famílies i/o individus per a l'accés a un habitatge de lloguer en el mercat normalitzat. L'ajut pot ser a nivell econòmic (dipòsit inicial; part de les mensualitats; assegurança de garantia al propietari de l'habitatge) i/o tècnic en les tasques de recerca.
	Magatzem i custòdia de béns Emmagatzematge de béns i estris (mobles, parament de la llar, etc.) que s'ofereix a les persones o famílies que han perdut el seu habitatge en un

	procés de desnonament judicial per tal que puguin disposar d'un espai per guardar les seves pertinences de manera temporal (d'un a tres mesos).
	Suport a la inserció socio-laboral Accions ocupacionals que permeten l'accés a un itinerari d'inserció laboral per a persones en atur o situació sociolaboral molt precària. Els professionals del servei orienten, motiven, faciliten formació i fan el seguiment de les persones en aquest procés, amb la metodologia d'itineraris personalitzats d'inserció sociolaboral, en fases progressives.
Serveis de suport a persones afectades per exclusió social severa	Servei d'Inserció Social (SIS) El Servei d'Inserció Social s'encarrega del procés global d'intervenció amb persones sense sostre (persones soles i famílies) que necessiten un ajut especial a causa d'una situació de desarrelament o exclusió social i no disposen d'un habitatge o aquest és inestable. La intervenció va des de la detecció dels usuaris i les seves problemàtiques fins a l'acollida i el tractament personalitzat a través de plans socials individualitzats i/o grupals de treball.
	Acolliment residencial per a persones sense sostre Servei que facilita allotjament a persones i/o famílies que no disposen d'un habitatge i viuen al carrer (persones sense sostre) per un temps determinat, ja sigui en centres propis o en altres establiments de la ciutat (hostals, pensions). A més d'allotjament, ofereix els serveis d'alimentació i higiene personal (dutxes i canvi de roba) i atenció sanitària, com també tractament social, psicològic i laboral, en funció del grau o fase de desarrelament social en què es trobi la persona.
	Acolliment diürn per a persones sense sostre Acolliment en un centre durant el dia, obert des de les 9 del matí fins a les 8 del vespre, de dilluns a diumenge durant tot l'any, adreçat a persones sense sostre. L'objectiu del centre és oferir un espai de relació que eviti i/o millori la situació de desarrelament a través de l'oferta de serveis, activitats i espais (activitats obertes, tallers, sessions formatives, sortides, jocs, alimentació, servei d'infermeria...) per tal de reforçar i promoure processos personalitzats d'inclusió social.
	Habitatges d'inclusió amb suport socio-educatiu Servei d'habitatges temporals i compartits (a excepció dels nuclis familiars), amb suport socioeducatiu, per a persones ateses per la Xarxa de serveis socials per tal que puguin aconseguir autonomia personal i capacitat d'organització per a la seva inserció social.
Serveis de suport a les persones en situació de dependència	Atenció a la dependència Servei adreçat a les persones que es troben en una situació de dependència de caràcter permanent per raons derivades de l'edat, malaltia o discapacitat, que els suposa una falta d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial i que necessiten de l'atenció d'una o altres persones per realitzar les activitats de la vida diària i tenir més autonomia personal. Els Centres de Serveis Socials i les Oficines d'Atenció a la Ciutadania ofereixen informació, recullen i tramiten les sol·licituds de la Llei de la Dependència. Així mateix, els professionals dels Centres de Serveis Socials fan el disseny del Programa Individual d'Atenció de serveis i prestacions de la Llei i en fan el seguiment.
Serveis de suport a persones grans	Habitatges amb serveis per a la gent gran Servei d'allotjament en equipaments que es componen d'un conjunt d'habitatges adaptats, amb estances d'ús comú i altres serveis complementaris

	de suport personal i social a persones grans, de més de 65 anys, autònomes en les activitats bàsiques de la vida diària, i a les quals les circumstàncies sociofamiliars que han tingut no els permeten romandre a la pròpia llar. Es presta suport d'atenció directa (personal del centre) i indirecta (teleassistència) les 24 hores del dia.
	Habitatges tutel·lats per a la gent gran Habitatges destinats a persones grans que poden fer les activitats bàsiques de la vida quotidiana (higiene personal, neteja, etc.) i, per tant, viure soles en un allotjament alternatiu quan per diverses circumstàncies no poden viure a casa seva. Compten amb alguns serveis de suport personal i social.
	Acolliment diürn per a la gent gran Acolliment diürn (Centres de Dia) per a gent gran amb dependències, que complementa l'atenció que reben a la pròpia llar.
	Acolliment residencial per a la gent gran Equipaments adreçats a acollir i donar atenció, de manera permanent o temporal, a persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats de la vida quotidiana (neteja de la casa, higiene personal...) o necessiten una atenció constant (per malaltia, edat molt elevada, etc.) i no compten amb el suport familiar o d'altres persones per continuar vivint a casa seva.
	Acolliment d'urgència per a la gent gran (SAUV) Servei per atendre persones grans que es troben en situació d'urgència social que requereix una actuació immediata, per oferir-los un acolliment temporal i atenció a les seves necessitats bàsiques (allotjament, alimentació, salut i higiene) mentre es troben els recursos més adients per tractar la seva situació.
	Estades temporals residencials per a la gent gran (Respir) Atenció a les Llars Mundet de persones grans que viuen habitualment a casa seva ateses per la seva família quan, de manera temporal, la família no pot tenir-ne cura. Les persones reben els serveis oferts per la residència, tant personals (alimentació, higiene, salut...) com socials (activitats culturals, de lleure, etc.).
	Servei d'alimentació als casals per a gent gran Servei de menjador adreçat a gent gran per garantir una dieta alimentària correcta o suplir la falta de recursos econòmics.
Serveis de suport a la infància, adolescència i joves	Atenció a la infància i adolescència en situació d'alt risc social (EAIA) Servei format per un equip de treball interdisciplinari que atén infants i adolescents que es troben en situació d'alt risc social per causa de maltractaments, negligències, necessitats bàsiques no cobertes. Es presta per delegació de la Generalitat.
	Servei d'acció socio-educativa en medi obert Servei que s'adreça, de manera proactiva, als adolescents i joves que han fet del carrer un lloc prioritari de relació amb l'objectiu de potenciar el carrer com a espai educatiu de convivència i tolerància (no sols de conflicte) alhora que s'actua establint "ponts" (acollida, acompanyament educatiu, orientació, activitats, tallers...) que acostin els serveis i els equipaments del barri al jovent.
	Servei d'acolliment familiar temporal Servei que possibilita l'estada d'un infant o adolescent durant un període de temps acordat en una família d'acollida quan la seva no se'n pot fer càrrec de

	manera adient. Es promou que la família acollidora i la família biològica acordin les condicions d'aquest acolliment. La família cuidadora rep un seguiment i un suport durant l'acollida.
Serveis de suport a persones immigrades	<p>Mediació intercultural interpersonal</p> <p>És un servei que actua de pont entre les persones immigrades i la població autòctona (ciutadania i també professionals) per prevenir i resoldre els conflictes que es puguin donar en les relacions, afavorint un canvi constructiu i la convivència ciutadana.</p> <p>El servei té per objectiu la funció d'intermediació lingüística i/o sociocultural entre professionals i persones usuàries dels Serveis Socials per tal de facilitar la comprensió mútua en els principals temes que incideixen en la situació objecte de treball.</p>

Atenció Col·lectiva

Serveis de suport a grups	<p>Grups de suport</p> <p>Suport social formal promogut per professionals i orientat a persones i/o famílies que comparteixen una mateixa situació i/o problemàtica.</p>
	<p>Grups sòcio-educatius</p> <p>Suport social a grups promoguts per professionals i orientat a persones i/o famílies que comparteixen una mateixa situació i/o problemàtica de la que no són plenament conscients.</p>
	<p>Grups d'ajuda mútua</p> <p>Suport orientat a grups configurats per persones que comparteixen una mateixa situació i/o problemàtica i que s'autoorganitzen per prestar-se ajuda de forma recíproca. Aquest suport pot estar orientat a: la constitució del grup, el desenvolupament del seu pla d'acció, la seva projecció pública, etc.</p>
	<p>Suport a grups comunitaris diversos per a la seva inserció i participació en la xarxa comunitària del territori</p> <p>Suport a grups comunitaris del territori orientat a que aquests s'autoorganitzin, defineixin el seu pla d'acció, es vinculin a la resta de la xarxa comunitària i s'impliquin en iniciatives comunitàries de caràcter més ampli.</p>
Serveis de suport a col·lectius diversos mitjançant els recursos del medi comunitari	<p>Prevenió de situacions de risc social en diferents etapes vitals</p> <p>Accions preventives que es desenvolupen en diferents àmbits (infància, gent gran...) a partir de la detecció de determinats indicadors de risc. Aquestes accions tenen preferentment una orientació comunitària, en el sentit que es plantegen a partir de la implicació directa de la xarxa de serveis del territori i de les oportunitats vitals que cada entorn social particular pot generar.</p>
	<p>Suport per a la integració a entitats i iniciatives comunitàries de persones i/o grups en situació de risc i/o dificultat social</p> <p>Accions de tipus sensibilitzador i basades en la prestació de suport orientat a fer possible que persones i/o grups de col·lectius socialment desfavorits puguin participar en les activitats que promouen i organitzen entitats comunitàries del territori.</p>
	<p>Sensibilització i divulgació a l'entorn de temes i valors socials vinculats a la millora de la qualitat de vida de determinats col·lectius socials</p> <p>Organització de campanyes de sensibilització i projectes de conscienciació</p>

	orientats a modificar la percepció social davant determinades situacions, problemàtiques o col·lectius poblacionals i a incidir en que la xarxa comunitària sigui socialment més sensible i solidària.
	Suport a casals de gent gran Accions de suport a l'oferta d'activitats que organitzen els casals per tal que aquests siguin un dispositiu comunitari de promoció de l'envelliment actiu, de prevenció i de detecció de situacions de risc, de foment de les relacions intergeneracionals i de cooperació amb altres serveis i entitats comunitaris.
	Mediació intercultural comunitària Accions orientades a facilitar la resolució de situacions conflictives i de prevenció de conflictes comunitaris que impliquin la població nouvinguda i autòctona al territori on emergeixin. L'objectiu és fomentar la convivència intercultural i l'intercanvi constructiu entre cultures.
Serveis de suport a entitats i a la creació de xarxes comunitàries	Cooperació amb entitats diverses per a l'impuls d'iniciatives socials Accions orientades a promoure la creació d'entitats socials implicades en la millora de la qualitat de vida i a recolzar les seves iniciatives i accions en el camp de l'acció social.
	Suport a processos públics d'acció comunitària i de cooperació entre diverses entitats (plans comunitaris, etc.) Conjunt d'accions diverses orientades a impulsar iniciatives comunitàries compartides per diferents agents, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida del territori a partir de fomentar els propis recursos de la xarxa comunitària amb la participació i co-responsabilitat dels propis agents del territori. Aquestes dinàmiques afavoreixen la creació de xarxes de cohesió, solidaritat social i prevenció de situacions de risc.
	Suport a iniciatives solidàries (voluntariat, bancs de temps i solidaris, etc.) Suport orientat a entitats de voluntariat social per a la captació, formació i enquadrament de voluntaris; o per la creació i manteniment d'espais per compartir i desenvolupar la pràctica de valors de cooperació i solidaritat.

5.5. Dimensionament i evolució dels Recursos Humans

El dimensionament a nivell de RRHH de l'IMSSB es fonamenta en la disposició addicional segona de la **Llei de Serveis Socials de Catalunya** que assigna **3 Treballadors Socials (TS) i 2 Educadors Socials (ES)**, que configuren l'Equip Bàsic Atenció Social Primària (EBASP), per **cada 15.000 habitants**.

Aplicant aquesta premissa, el nombre de recursos humans que corresponen als Serveis Socials de Barcelona és:

- ▶ L'IDESCAT assenyala una població de 1.615.908 habitants a 1 de gener de 2008 (darreres dades disponibles). Això implica la necessitat de comptar amb **108 EBASP a la ciutat**.
- ▶ De les 108 EBASP, seguint el model de Serveis Socials que s'està implantant en l'actualitat a Barcelona:
 - ▶ **97 EBASP** estarien adscrites als **Centres de Serveis Socials (CSS)**
 - ▶ **11** restants serien per a **Serveis Centrals de ciutat (SIS, Meinas, CUESB, etc.)**
- ▶ A les 97 EBASP territorialitzades (en CSS) els corresponen un total de 291 TS i 194 ED.

Cal tenir en compte:

- ▶ Es manté el mateix nombre de psicòlegs actual a l'espera de dimensionar la plantilla segons la seva definició de funcions.
- ▶ Desapareix el perfil de recepcionista.
- ▶ Hi ha una altra dimensió de RRHH vinculada a la estructura Central de l'Institut (el propi Gerent, administrador i resta de estructura de suport que no es detalla) que no es recull.

6.ANNEXOS:

Annex 1. Indicadors bàsics d'acció social a Barcelona:

- ▶ Perfil i famílies ateses als Centres de Serveis Socials
- ▶ Problemes dels usuaris atesos als Centres de Serveis Socials
- ▶ Indicadors bàsics d'Acció Social i Ciutadania (2003-2007)

Annex 2. Relació dels Centres de Serveis Socials de Barcelona

ANNEX 1. Indicadors bàsics d'acció social a Barcelona

A- PERFIL I FAMÍLIES ATESES ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS (2008)

Dades per Districtes

INDICADORS	BCN	DISTRICTES									
	Total període	C. Vella	Eixample	Sants-M.	Les Corts	Sarrià	Gràcia	Horta-G.	Nou Barris	S. Andreu	S. Martí
DADES DE REFERÈNCIA											
NOMBRE TOTAL D'EXPEDIENTS FAMILIARS I PERSONES USUÀRIES											
N. d'exped. familiars (UF) en actiu a final de període	43.423	4.782	7.264	4.864	1.582	2.623	3.400	4.655	5.446	3.462	5.345
N. de persones usuàries en actiu a final de període	51.426	5.944	8.302	5.783	1.798	2.918	3.853	5.593	6.734	4.131	6.370
Promig persones usuàries per exped.	1,2	1,2	1,1	1,2	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	1,2	1,2
N. de persones usuàries ateses	51.136	6.503	7.599	5.975	1.585	2.641	3.716	5.630	6.468	4.382	6.637

TIPOLOGIA DE LES UNITATS FAMILIARS (EXPEDIENTS) EN ACTIU

Freqüències

N. persona sola (amb o sense família)	6.290	1.077	1.189	468	205	254	448	895	855	399	500
no especificat	2.590	506	415	233	89	132	210	273	292	234	206
amb família	3.382	461	719	219	107	115	213	595	514	157	282
sense família	318	110	55	16	9	7	25	27	49	8	12
N. famílies monoparentals	2.965	443	469	216	69	103	194	440	507	199	325
N. parella / f. nuclear	7.042	854	987	597	203	233	445	1.125	1.243	576	779
N. f. extensa	2.587	252	326	187	100	85	209	457	421	179	371
N. multifamília (div. nuclis fam. conv.)	152	33	26	8	1	3	3	33	20	9	16
N. grup de convivència	276	58	39	28	7	11	15	63	14	17	24
N. altres	135	14	26	15	6	19	5	15	10	7	18
N. expedients on no consta tipologia	23.976	2.051	4.202	3.345	991	1.915	2.081	1.627	2.376	2.076	3.312
% exped. on no consta tipologia	55,2%	42,9%	57,8%	68,8%	62,6%	73,0%	61,2%	35,0%	43,6%	60,0%	62,0%

percentatges sobre el total que consta

N. persona sola (amb o sense família)	32,3%	39,4%	38,8%	30,8%	34,7%	35,9%	34,0%	29,6%	27,9%	28,8%	24,6%
N. famílies monoparental	15,2%	16,2%	15,3%	14,2%	11,7%	14,5%	14,7%	14,5%	16,5%	14,4%	16,0%
N. parella / f. nuclear	36,2%	31,3%	32,2%	39,3%	34,3%	32,9%	33,7%	37,2%	40,5%	41,6%	38,3%
N. f. extensa	13,3%	9,2%	10,6%	12,3%	16,9%	12,0%	15,8%	15,1%	13,7%	12,9%	18,2%
N. multifamília (div. nuclis fam. conv.)	0,8%	1,2%	0,8%	0,5%	0,2%	0,4%	0,2%	1,1%	0,7%	0,6%	0,8%
N. grup de convivència	1,4%	2,1%	1,3%	1,8%	1,2%	1,6%	1,1%	2,1%	0,5%	1,2%	1,2%
N. altres	0,7%	0,5%	0,8%	1,0%	1,0%	2,7%	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%	0,9%

EDAT DE LES PERSONES USUÀRIES ATESES

Freqüències per grups específics

N. infants 0-14	2.785	248	266	271	114	137	181	508	405	252	403
N. adolescents 15-17	1.098	117	92	131	44	60	56	141	161	109	187
N. joves 18-25	2.214	348	202	304	45	75	105	253	329	234	319
N. adults 26-64	20.132	3.588	2.431	2.510	421	710	1.300	2.194	2.601	1.780	2.597
N. gent gran 65-74	4.568	631	741	520	170	265	345	466	530	350	550
N. gent gran 75 i més	20.339	1.571	3.867	2.239	791	1.394	1.729	2.068	2.442	1.657	2.581

Freqüències per grans grups

Total infants i joves 0-25	6.097	713	560	706	203	272	342	902	895	595	909
Total adults 26-64	20.132	3.588	2.431	2.510	421	710	1.300	2.194	2.601	1.780	2.597
Total 65 i més	24.907	2.202	4.608	2.759	961	1.659	2.074	2.534	2.972	2.007	3.131

Percentatges per grups específics

% infants	5,4%	3,8%	3,5%	4,5%	7,2%	5,2%	4,9%	9,0%	6,3%	5,8%	6,1%
% adolesc.	2,1%	1,8%	1,2%	2,2%	2,8%	2,3%	1,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,8%
% joves	4,3%	5,4%	2,7%	5,1%	2,8%	2,8%	2,8%	4,5%	5,1%	5,3%	4,8%
% adults	39,4%	55,2%	32,0%	42,0%	26,6%	26,9%	35,0%	39,0%	40,2%	40,6%	39,1%
% gent gran 65-74	8,9%	9,7%	9,8%	8,7%	10,7%	10,0%	9,3%	8,3%	8,2%	8,0%	8,3%
% gent gran 75 i més	39,8%	24,2%	50,9%	37,5%	49,9%	52,8%	46,5%	36,7%	37,8%	37,8%	38,9%

Percentatges per grans grups

Total infants i joves 0-25	11,9%	11,0%	7,4%	11,8%	12,8%	10,3%	9,2%	16,0%	13,8%	13,6%	13,7%
Total adults 26-64	39,4%	55,2%	32,0%	42,0%	26,6%	26,9%	35,0%	39,0%	40,2%	40,6%	39,1%
Total 65 i més	48,7%	33,9%	60,6%	46,2%	60,6%	62,8%	55,8%	45,0%	45,9%	45,8%	47,2%

SEXE DE LES PERSONES USUÀRIES ATESES

Freqüències

N. masculí	16.201	2.430	2.196	1.828	499	794	1.187	1.764	1.994	1.336	2.173
N. femení	33.846	4.066	4.383	4.143	1.085	1.838	2.522	3.861	4.464	3.040	4.444
N. no consta	1.089	7	1.020	4	1	9	7	5	10	6	20
% no consta	2,1%	0,1%	13,4%	0,1%	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%	0,3%

Percentatges sobre el total que consta

N. masculí	32,4%	37,4%	33,4%	30,6%	31,5%	30,2%	32,0%	31,4%	30,9%	30,5%	32,8%
N. femení	67,6%	62,6%	66,6%	69,4%	68,5%	69,8%	68,0%	68,6%	69,1%	69,5%	67,2%

DISMINUCIONS (amb o sense certificat o en tràmit)

N. persones usuàries ateses amb disminució	3.430	561	420	265	160	169	243	370	480	315	447
% sobre el total de persones usuàries ateses	6,7%	8,6%	5,5%	4,4%	10,1%	6,4%	6,5%	6,6%	7,4%	7,2%	6,7%

PERSONES IMMIGRANTS ESTRANGERES ATESES

1. Segons pais de naixement	12.612	2.415	1.543	1.724	274	389	707	1.359	1.568	1.101	1.532
<i>% sobre el total de persones usuàries ateses</i>	24,7%	37,1%	20,3%	28,9%	17,3%	14,7%	19,0%	24,1%	24,2%	25,1%	23,1%
<i>% cada CSS o dte. sobre total Barcelona</i>	100%	19,1%	12,2%	13,7%	2,2%	3,1%	5,6%	10,8%	12,4%	8,7%	12,1%

2. Segons nacionalitat	12.072	2.310	1.473	1.666	255	353	660	1.293	1.525	1.059	1.478
<i>% sobre el total de persones usuàries ateses</i>	23,6%	35,5%	19,4%	27,9%	16,1%	13,4%	17,8%	23,0%	23,6%	24,2%	22,3%
<i>% cada CSS o dte. sobre total Barcelona</i>	100%	19,1%	12,2%	13,8%	2,1%	2,9%	5,5%	10,7%	12,6%	8,8%	12,2%

B.PROBLEMES DELS USUARIS ATEOS ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

TOTAL PROBLEMES SEGONS ÀMBITS: FREQUÈNCIES												
Punts de prestació: CSS	USUARIS ATEOS AL CSS	USUARIS EN ACTIU DURANT L'ANY AL CSS (1)	ECONOMIA	LABORAL	HABITATGE	ESCOLAR.	SALUT	PERSONAL	SOCIAL	JURID-LEGAL	TOTAL	Promig probl. per usuari
Ciutat Vella	6.534	9.937	13.699	3.365	3.636	891	7.682	2.608	2.941	1.449	36.271	3,7
Eixample	7.636	12.825	6.951	1.527	1.425	400	12.383	1.834	1.724	747	26.991	2,1
Sants-Montjuïc	6.009	10.097	6.026	2.150	1.626	689	7.424	2.208	1.623	931	22.677	2,2
Les Corts	1.592	2.850	1.074	319	286	197	2.846	819	405	189	6.135	2,2
Sarrià-St. Gervasi	2.646	4.571	1.883	346	448	180	5.019	732	539	212	9.359	2,0
Gràcia	3.731	6.144	3.681	915	825	245	6.120	1.084	759	369	13.998	2,3
Horta-Guinardó	5.653	9.640	7.272	1.761	1.498	781	8.665	2.186	2.203	1.152	25.518	2,6
Nou Barris	6.493	10.787	8.119	2.471	1.834	889	9.899	2.575	1.845	1.194	28.826	2,7
Sant Andreu	4.392	7.238	6.781	1.623	1.363	707	6.512	1.882	1.451	779	21.098	2,9
Sant Martí	6.687	10.759	6.921	2.518	1.693	803	9.432	2.179	1.816	1.484	26.846	2,5
TOTAL BARCELONA	51.373	84.848	62.407	16.995	14.634	5.782	75.982	18.107	15.306	8.506	217.719	2,6
% sobre total problemes			28,7%	7,8%	6,7%	2,7%	34,9%	8,3%	7,0%	3,9%	100%	
% sobre usuaris en actiu durant el període			No procedeix en el total per àmbits ja que és un sumatori									
% diferència 98 - 97	9,7%		71,2%	55,8%	107,5%	147,1%	93,2%	135,8%	37,2%	50,8%	74,3%	

PROBLEMES ECONÓMICS					PROBLEMES LABORALS					
Mancaça econ. absoluta	Mancaça econ. relativa o insuf.	Deute o pagament extra	Altres problemes econòmics	Total	No té informació recursos laborals	Manca formació o qualificació professional	No té feina o aturat	Problemes adaptació feina	Altres problemes laborals	Total
1.886	9.873	1.685	255	13.699	212	367	2.358	182	246	3.365
835	5.128	800	188	6.951	109	113	1.090	46	169	1.527
673	4.116	1.021	216	6.026	152	264	1.483	76	175	2.150
153	721	162	38	1.074	14	25	228	10	42	319
249	1.452	149	33	1.883	19	43	234	22	28	346
569	2.492	559	61	3.681	48	76	723	26	42	915
839	5.200	1.046	187	7.272	82	230	1.255	58	136	1.761
1.017	5.903	1.060	139	8.119	182	349	1.690	69	181	2.471
762	5.036	806	177	6.781	115	209	1.123	40	136	1.623
703	5.023	1.015	180	6.921	156	296	1.821	76	169	2.518
7.686	44.944	8.303	1.474	62.407	1.089	1.972	12.005	605	1.324	16.995
3,5%	20,6%	3,8%	0,7%	28,7%	0,5%	0,9%	5,5%	0,3%	0,6%	7,8%
9,1%	53,0%	9,8%			1,3%	2,3%	14,1%	0,7%	1,6%	
102,4%	84,4%	112,3%	127,3%	71,2%	41,1%	87,8%	54,4%	89,0%	68,6%	55,8%

PROBLEMES ESCOLARITZACIÓ

Manca escolarització obligatòria	Manca altres recursos formatius	Absentisme escolar	Altres probl. (Fracàs escolar, retard...)	Integració disminuïts/ barreres arquitect.	Inadaptació cultural (minories ètniques)	Altres problemes escolarització	Total
86	130	119	131	22	76	327	891
43	48	32	84	7	8	178	400
49	71	94	137	13	45	280	689
9	16	36	67	2	10	57	197
14	21	25	70	2	8	40	180
31	35	18	62	14	10	75	245
111	106	67	161	14	19	303	781
101	75	217	175	15	29	277	889
69	83	101	176	9	29	240	707
68	70	170	149	22	52	272	803
581	655	879	1.212	120	286	2.049	5.782
0,3%	0,3%	0,4%	0,6%	0,1%	0,1%	0,9%	2,7%
0,7%	0,8%	1,0%	1,4%	0,1%	0,3%		
		115,3%	207,8%			219,7%	147,1%

PROBLEMES SALUT									
Manca cobertura sanitària	Alcoholisme	Altres toxicomanies	Malalties orgàniques transitoris / interv. quir.	Malalties orgàniques cròniques	Transtorns mentals	Demència	Manca d'autonomia funcional	Altres problemes de salut	Total
83	244	184	515	1.632	1.036	345	2.828	815	7.682
40	120	79	424	2.763	845	1.286	6.065	761	12.383
53	95	66	345	1.655	512	695	3.340	663	7.424
3	39	29	115	543	235	315	1.365	202	2.846
26	72	37	163	588	328	496	3.046	263	5.019
26	112	76	282	1.434	407	695	2.735	353	6.120
33	146	80	286	2.350	744	917	3.561	548	8.665
36	142	101	384	2.525	754	1.119	4.157	681	9.899
34	87	64	225	1.564	508	605	2.915	510	6.512
40	153	94	329	2.170	710	1.009	4.219	708	9.432
374	1.210	810	3.068	17.224	6.079	7.482	34.231	5.504	75.982
0,2%	0,6%	0,4%	1,4%	7,9%	2,8%	3,4%	15,7%	2,5%	34,9%
0,4%	1,4%	1,0%	3,6%	20,3%	7,2%	8,8%	40,3%		
93,3%					144%	108%	313%		93,2%

PROBLEMES ÀMBIT PERSONAL

Problemes relació individual	Solitud	Problemes relació parella	Problemes relació nucli familiar	Caracter. Estructurals (f.nombr....)	Altres problemes personals	Total
297	649	465	670	187	340	2.608
247	535	238	574	66	174	1.834
194	400	403	779	154	278	2.208
120	280	88	213	37	81	819
37	297	62	230	42	64	732
84	399	162	301	54	84	1.084
188	448	427	739	147	237	2.186
232	570	500	842	148	283	2.575
130	503	349	501	109	290	1.882
167	660	314	679	136	223	2.179
1.696	4.741	3.008	5.528	1.080	2.054	18.107
0,8%	2,2%	1,4%	2,5%	0,5%	0,9%	8,3%
2,0%	5,6%	3,5%	6,5%	1,3%		
272,3%	218,7%	160,0%	209,3%	181,4%	63,7%	135,8%

PROBLEMES SOCIALS

Aïllament social	Desestruc. familiar	Desatenció infantil	Mala organitz. de l'economia familiar	Conjuntura temporal problemàtica	Absència permanent membre família	Inadaptació social	Explotació laboral infantil	Desatenció a la vellesa	Prostitució	Delinqüència	Maltrac-tament	Abus sexual	No pot tenir la llar en condicions	Altres problemes socials o no especificat	Total
205	177	85	117	624	95	132	3	144	38	27	135	5	110	1.044	2.941
125	69	28	28	354	163	18	0	114	7	1	61	5	131	620	1.724
126	127	34	34	349	67	45	0	67	5	3	45	4	75	642	1.623
39	34	26	8	84	29	10	0	15	3	3	9	4	15	126	405
46	50	21	15	78	28	14	0	69	1	2	13	0	19	183	539
98	58	19	16	126	88	20	0	39	5	2	40	4	31	213	759
128	180	39	54	458	112	47	0	151	4	6	110	4	95	815	2.203
122	197	135	74	313	98	47	2	116	10	20	146	4	77	484	1.845
67	109	60	26	247	284	33	0	35	4	6	68	9	32	471	1.451
75	101	64	56	379	79	53	1	90	4	5	103	6	59	741	1.816
1.031	1.102	511	428	3.012	1.043	419	6	840	81	75	730	45	644	5.339	15.306
0,5%	0,5%	0,2%	0,2%	1,4%	0,5%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	2,5%	7,0%
1,2%	1,3%	0,6%	0,5%	3,5%	1,2%	0,5%	0,0%	1,0%	0,1%	0,1%	0,9%	0,1%	0,8%		
-16,4%	2,0%	42,9%		20,6%	-14,0%	35,3%		22,3%			68,2%	10,3%		153,1%	37,2%

PROBLEMES JURIDICS LEGALS

Problemes llegats i herència	Separacions legals i divorcis	Cura i custòdia dels infants/tute. Incapacit. legal	Desconeix. de tramit. de recursos	Conflicte laboral	Manca permís treb./res.	Conflictes llogaters- propietaris	Probl jurid. Desnonam.	Conflictes comunitat propietaris	Problemes generats per la LAU	Altres problemes jurid.-legals	Total	
27	95	88	47	106	43	579	141	36	22	4	261	1.449
14	84	48	37	40	30	237	56	20	15	10	156	747
12	113	79	16	64	24	349	76	11	10	13	164	931
7	31	21	7	12	8	51	14	1	3	1	33	189
11	20	8	15	26	1	50	23	5	8	2	43	212
5	37	40	10	23	15	124	32	5	5	18	55	369
22	119	136	41	113	33	338	85	10	26	6	223	1.152
40	151	117	38	140	29	407	38	16	22	3	193	1.194
17	96	76	16	72	15	296	32	9	7	8	135	779
26	158	123	36	258	38	530	55	15	23	3	219	1.484
181	904	736	263	854	236	2.961	552	128	141	68	1.482	8.506
0,1%	0,4%	0,3%	0,1%	0,4%	0,1%	1,4%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,7%	3,9%
0,2%	1,1%	0,9%	0,3%	1,0%	0,3%	3,5%	0,7%	0,2%	0,2%	0,1%		
												50,8%

C. INDICADORS BÀSICS D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA (2003-2007)

POBLACIÓ EN GENERAL I FAMÍLIES						
ATENCIÓ SOCIAL						
Serveis bàsics d'Atenció Social Primària		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Atenció individual i familiar als Centres de Serveis Socials	Centres de Serveis Socials	33	33	33	33	33
	Persones ateses als Centres de Serveis Socials	39.456	38.429	41.793	42.444	44.943
	Unitats d'atenció realitzades pels Equips Bàsics d'Atenció Social Primària	132.765	133.205	137.890	144.099	153.099
	Promig d'unitats d'atenció per persona atesa	3,36	3,47	3,3	3,4	3,4
	Persones donades d'alta (nous o reoberts)	36.650	36.225	40.082	42.227	50.048
	Persones en actiu a final període	19.853	20.998	22.966	24.148	37.916
	Expedients familiars en actiu a final període	15.547	16.694	18.397	19.317	31.463
Renda mínima d'Inserció (RMI)	Expedients en actiu a 31-12	3.350	3.394	3.262	2.946	2.779
	Expedients en actiu CSS	3.205	3.210	3.049	2.746	2.561
	Expedients en actiu persones vulnerables	145	184	213	200	218
	% RMI en actiu sobre total exp. fam. en actiu a CSS	20,6%	19,2%	16,6%	14,2%	8,1%
Suport i atenció jurídica	Total consultes jurídiques (usuaris + professionals)	7.755	7.601	7.668	8.099	8.257
	Consultes d'usuaris de CSS	3.989	3.887	3.933	3.803	3.750
	Consultes de professionals de CSS	3.766	3.714	3.735	4.296	4.507
Suport i atenció psicològica	Persones ateses per psicòlegs	1.869	1.682	1.680	1.729	2.025
	Unitats d'atenció psicòlegs	10.893	10.282	9.583	9.440	10.287
Treball grupal i comunitari	Projectes de prevenció i atenció grupal	92	98	92	105	nd
	Persones en projectes de prevenció i atenció grupal	3.159	3.762	3.296	3.019	nd
	Projectes de prevenció i atenció comunitària	55	44	38	53	37
	Persones en projectes comunitaris (fins 2004)	3.867	2.130	-	-	-
	Entitats i serveis participants en projectes de prevenció i atenció comunitària (a partir de 2005)			455	392	364

Coordinació institucional	Projectes de coordinació institucional	53	35	75	75	nd
	Persones en projectes de coordinació institucional (fins 2004)	4.379	2.116	-	-	-
	Entitats i serveis participants en projectes de coordinació institucional (a partir de 2005)			263	437	nd
Acció comunitària	Plans de desenvolupament comunitari					16
	Bancs del temps					7
Atenció a persones en situació de dependència	Sol.licituds de reconeixement de la situació de dependència					8.582
	Programes Individuals d'Atenció iniciats					678
Serveis d'Atenció Social Domiciliària:		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Serveis d'atenció domiciliària	Llars ateses amb algun servei d'atenció domiciliària		4.554	5.409	6.370	7.293
	Persones ateses dins les llars amb algun servei d'atenció domiciliària		5.473	6.136	7.237	8.143
	Llars en actiu a final de període amb algun servei d'atenció domiciliària		3.099	3.790	4.463	
	Perfil de les llars ateses amb algun servei d'atenció domiciliària:					
	Gent gran		3.683	4.346	5.159	6.052
	% llars gent gran		81,0%	80,3%	81,2%	83,0%
	Infància-família		225	252	290	234
	% Infància-família		5,0%	4,7%	4,6%	3,2%
	Adults		330	462	461	496
	% adults		7,3%	8,5%	7,3%	6,8%
	Persones amb discapacitat		301	349	441	511
	% Persones amb discapacitat		6,7%	6,5%	6,9%	7,0%
	Persones grans ateses amb serveis d'atenció domiciliària		4.357	4877		
Teleassistència	Llars ateses amb Teleassistència	3.676	4.373	6.985	16.438	25.250
	Alarmes en funcionament a 31-12 (instal.lats)	3.049	3.986			23.467

Urgències i emergències socials (CMAUS)		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Telèfon i fax 900 d'urgències socials	Informacions i orientacions (Tel. 900 o presencials)	-	-	-	-	
	N. total de trucades Tel. 900	1.356	1.493	825	2.459	1.492
Equip atenció urgències socials	Persones ateses equip atenció urgències	2.777	1.985	1.637	1.477	2.116
	Unitats d'atenció realitzades equip atenció urg.	4.201	2.627	2.008	1.726	2.692
	Ajuts econòmics concedits (propis CMAUS)	530	426	352	343	790
Equip mòbil d'urgències socials	Persones ateses per l'equip mòbil	nd	nd	nd		
	N. total d'atencions per l'equip mòbil	2.019	1.879	2.855	2.284	2.401
Emergències Socials	Sinistres en els que s'ha intervingut	27	38	28	29	47
	Persones damnificades en sinistres ateses	199	414	2.043	611	722
	Persones allotjades	105	199	1.495	176	368
Altres serveis d'atenció social		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Suport per l'accés a l'habitatge	Contractes signats	143	205	211	155	54
	Persones a qui s'ha facilitat habitatge	449	643	655	467	347
Magatzems d'estris provinents de desnonaments	Serveis realitzats	155	223	253	204	196
Inserció sociolaboral per a persones amb especials dificultats	Persones ateses amb suport a la inserció sociolaboral	275	499	599	676	538
	Persones insertades laboralment (contracte)		173	125	235	133
	% inserció	0,0%	34,7%	40,2%		
Gestió de Conflictes d'àmbit social a l'espai urbà	Actuacions en espais públics				32	130
	Hores d'intervenció directa				2.746	4.091

PERSONES VULNERABLES						
ATENCIÓ SOCIAL						
Serveis bàsics d'Atenció Social Primària		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Renda mínima d'Inserció (RMI)	Expedients en actiu a 31-12	3.350	3.394	3.262	2.946	2.779
	a) Expedients en actiu CSS	3.205	3.210	3.049	2.746	2.561
	b) Expedients en actiu persones vulnerables	145	184	213	200	218
	% RMI en actiu sobre total exp. fam. en actiu a CSS	20,6%	19,2%	16,6%	14,2%	8,1%
Atenció social a persones sense sostre (SIS)		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Servei d'Inserció Social						
Contacte-seguiment-tractament	Professionals del Servei d'Inserció Social	22	23	23	30	32
	Persones ateses pel Servei d'Inserció Social	3.477	3.459	2.874	3.661	3.902
Serveis de centre de dia		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Centres de dia						
	Punts de prestació				4	5
	Places				155	215
	Persones ateses				1.104	1.482
	Àpats servits					
Detall per punts de prestació						
Centre de dia Meridiana	Places	50	50	50	50	50
	Persones ateses	673	690	661	819	756
Centre de dia Santa Lluïsa de Marillac	Places					30
	Persones ateses					31
Centre de dia Poble Sec	Places					30
	Persones ateses					73
	Àpats servits					1.140

Serveis d'alimentació		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Menjadors socials (Navas, Paral·lel, Terrasetta)						
	Punts de prestació	3	3	3	3	3
	Places	702	680	680	699	652
	Àpats disponibles	232.442	#REF!	#REF!	252.855	nd
	Persones ateses (habituals o puntuals)	12.845	#REF!	#REF!	10.671	14.598
	Àpats servits	246.179	#REF!	#REF!	248.238	243.126
	a) Derivats (assistència habitual, donats d'alta o pendent	35.232	46.823	47.543	45.485	
	b) Accés directe (assistència puntual)	19.224	5.806	1.224	7.352	
Altres menjadors (Futur, Prisba, Horta; Meridiana, Poble Sec i Santa Lluïsa de Marillac)						
	Punts de prestació					6
	Places					260
	Àpats disponibles					nd
	Persones ateses					638
	Àpats servits					67.824
Serveis d'higiene		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Dutxes i rober	Persones ateses	3.324	3.466	3.771	2.701	
	Serveis de dutxa / rober	12.407	12.932	13.005	13.378	12.143
Serveis d'acolliment		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Serveis d'acolliment residencial de primera acollida						
	Places				240	260
	Persones acollides				2.664	3.211
	Estades realitzades				65.769	92.272
	Mitjana estades per persona				24,7	28,7

Detall per punts de prestació			
Zona Franca	Places	120	120
	Persones acollides	1.166	789
	Estades realitzades	37.944	42.973
	Mitjana estades per persona	32,5	54,5
Sant Gervasi	Places	60	60
	Persones acollides	340	1.338
	Estades realitzades	4.550	20.333
	Mitjana estades per persona	13,4	15,2
Almogàvers	Places	60	80
	Persones acollides	1.158	1.084
	Estades realitzades	23.275	28.966
	Mitjana estades per persona	20,1	26,7
Serveis d'acolliment residencial d'atencions bàsiques		#REF!	#REF!
		#REF!	#REF!
	Places	70	70
	Persones acollides	153	217
	Estades realitzades	13.740	24.051
	Mitjana estades per persona	89,8	110,8
Detall per punts de prestació			
Meridiana	Places	40	40
	Persones acollides	123	139
	Estades realitzades	12.999	14.016
	Mitjana estades per persona	105,7	100,8
Horta	Places	30	30
	Persones acollides	30	78
	Estades realitzades	741	10.035
	Mitjana estades per persona	24,7	128,7

Serveis d'acolliment residencial d'inserció						
	Places	226	221	239	234	244
	Persones acollides	1.241	1.047	1.004	968	1.095
	Estades realitzades	77.605	76.251	82.334	79.417	87.315
	Mitjana estades per persona	62,5	72,8	82,0	82,0	79,7
Detall per punts de prestació						
Can Planas	Places	50	50	50	50	50
	Persones acollides	265	241	194	170	168
	Estades realitzades	16.154	16.550	16.471	16.333	16.119
	Mitjana estades per persona	61,0	68,7	84,9	96,1	95,9
Alberg S. Joan de Deu (concert)	Places	50	50	50	50	50
	Persones acollides	499	489	427	366	361
	Estades realitzades	17.173	17.278	17.734	17.788	17.071
	Mitjana estades per persona	34,4	35,3	41,5	48,6	47,3
Hotels i pensions i Centres Materno-infantils	Places calculat (Estades realitzades / dies any)	91	86	105	100	110
	Persones acollides en hotels i pensions , Lligam o centres Materno-infantils	477	317	383	432	566
	Estades realitzades en Hotels i pensions, Lligam o centres Materno-infantils	33.316	31.268	38.387	34.892	41.715
	Mitjana estades per persona acollida	69,8	98,6	100,2	80,8	73,7
Sta. Lluïsa de Marillac (abans Ntra. Sra. de Montserrat)	Places	35	35	34	34	34
	Persones acollides	75	88	94	115	118
	Estades realitzades	10.962	11.155	9.742	10.404	12.410
	Mitjana estades per persona acollida	146,2	126,8	103,6	90,5	105,2
Habitatges d'inclusió	Places			45	72	91
	Persones acollides			15	74	158
	Estades realitzades			1.276	6.310	24.943
	Mitjana estades per persona acollida			85,1	85,3	157,9
Detall per punts de prestació						
Habitatges d'inclusió Zona Nord	Places			15	30	33
	Persones acollides			15	nd	62
	Estades realitzades			1.276	nd	8.529
	Mitjana estades per persona acollida			85,1	nd	137,6
Habitatges d'inclusió Zona Sud	Places			15	25	36
	Persones acollides			15	nd	57
	Estades realitzades			1.276	nd	8.384
	Mitjana estades per persona acollida			85,1	nd	147,1
Habitatges d'inclusió Zona Oest	Places			15	17	22
	Persones acollides			15	nd	39
	Estades realitzades			1.276	nd	8.030
	Mitjana estades per persona acollida			85,1	nd	205,9

INFÀNCIA						
ATENCIÓ SOCIAL ESPECIALITZADA		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Centres oberts i pre-tallers per infants i adolescents	Centres oberts i pre-tallers per a infants i adolescents	2	2	1	1	1
Detecció i contacte menors immigrants sense referents familiars	Menors atesos	127	93	92	94	94
Atenció infància i adolescència en alt risc social (EAIA)	Equips	11	11	11	11	11
	Professionals	50	50	50	54	73
	Menors atesos	3.385	3.086	2.950	3.069	3.315
	Menors en espera d'atenció	54	34	36	68	53
Acolliment Familiar	Famílies acollidores	29	29	34	28	23
	Menors acollits en famílies d'acollida temp.	22	23	15	22	18
	Estades realitzades	4.469	3.742	2.801	3.026	2.434

GENT GRAN						
PARTICIPACIÓ SOCIAL		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona	Entitats representades (Ciutat)	25	25	25	25	25
	Entitats representades (Districtes)	287	287	287	298	290
	Persones participants (Ciutat)	55	55	55	55	55
	Persones participants (Districtes)	287	287	287	298	300
ATENCIÓ SOCIAL		2.003	2.004	2.005	2.006	2.007
Atenció individual i familiar als Centres de S. Socials	Persones de 65 anys o més atesa	15.857	15.890	20.147	20.735	22.955
	% sobre total persones ateses	40,2%	41,3%	48,2%	48,9%	50,5%
Serveis d'atenció domiciliària	Llars de gent gran ateses amb algun servei d'atenció domiciliària		3683	4346	5.159	6.052
	% llars gent gran ateses		80,9%	80,3%	81,2%	83,0%

INTERCULTURALITAT											
ATENCIÓ SOCIAL		1.999	2.000	2.001	2.002	2.003	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008
Atenció individual i familiar en Centres de Serveis Socials	Immigrants atesos nascuts a país estranger	3.761	4.947	6.430	8.582	8.997	9.237	9.175	9.413	10.491	12.612
	% país naixement sobre total persones ateses	11,6%	14,2%	17,5%	20,9%	22,8%	24,0%	22,0%	22,2%	23,0%	24,7%
	Immigrants atesos amb nacionalitat estrangera					8.467	8.837	8.687	8.948	10.006	12.072
	% nacionalitat estrangera sobre total usuaris atesos					21,5%	23,0%	20,8%	21,1%	21,9%	23,6%
Atenció a immigrants estrangers i refugiats (SAIER)	Persones immigrants donades d'alta	5.721	7.085	8.190	10.188	14.947	17.141	18.473	16.464	17.286	16.583
	Persones ateses				10.598	20.126	21.545	24.123	21.036	19.205	21.125
	Unitats d'atenció	nd	14.439	16.504	20.363	48.226	54.486	61.530	48.255	45.446	49.773

ANNEX 2. Relació dels Centres de Serveis Socials de Barcelona

DTE. CIUTAT VELLA

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Gòtic	27946	1	CSS Gòtic C/Correu Vell, 5	CSS Gòtic C/Correu Vell, 5	X		X	
Raval	46595	1	CSS Raval Nord-Erasme Janer C/Erasme Janer, 8	Raval C/Carme, 101	X			
			CSS Raval Sud - Drassanes C/Nou de la Rambla, 45		X			X
Sant Pere, Santa Caterina i La Ribera	22572	1	CSS Casc Antic Pl. Acadèmia, 1	CSS Casc Antic Pl. Acadèmia, 1	C Civic			X
Barceloneta	15921	1	CSS Barceloneta C/Conreria, 1-9	C/Balboa, 11	C Civic			X
TOTALS	113034	4			5	0	1	3

DTE. EIXAMPLE

BARRI	POBLACIÓ	NÚM	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
La Nova Esquerra de ...	58146	1	CSS Nova Esquerra de			X		
				CAP Compte Borrell, 305				X
L'Antiga Esquerra de l'Eixample	41413	1	CSS Antiga Esquerra de l'Eixample C/ Mallorca, 219 2a	CSS Antiga Esquerra de l'Eixample C/ Mallorca, 219 2a		X		X
Sant Antoni	37988	1	CSS Sant Antoni C/ Manso, 24 - 28	CSS Sant Antoni Manso, 24 - 28	X			
				Cinemes Waldorf C/Calabria , 38			X	
Sagrada Familia	52185	1	CSS Sagrada Familia C/Mallorca, 425-433	CSS Sagrada Familia Mallorca, 425-433	C Civic			
				Illa Myrúrgia C/Nàpols/Provença				X
Fort Pienc α	31521	1	CSS Dreta de l'Eixample i Fort Pienc Ctra. L'Antiga d'Horta, 1	CSS Dreta de l'Eixample i Fort Pienc Ctra. L'Antiga d'Horta, 1		X		X
		1		Pl. Tetuan, 2				X
TOTALS	221253	6			2	3	1	5

DTE. SANTS-MONTJUIC

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Sants	40272	1	CSS Sants Ctra. Sants, 79 - 81	CSS Sants Ctra. De Sants, 79 -81	EAIA i Gent Gran		Gent Gran	
Sants-Badal	24085							
La Bordeta	18592	1		C/ Numància, 7-13				X
Hostafrancs	15771							
El Poble-Sec	39579	1	CSS Poble Sec	CSS Poble Sec PI sortidor, 12	C Cívic			
Font de la Guatl·la	10064			PROXIM MANDAT C/ Roser, 15				
La Marina de Port	29327	1	CSS La Marina C/ Foneria, 19	Pg. Zona Franca, 189	OAC		OAC	
La Marina del Prat Vermell	1005							
Futur increment de població	25000	1						
TOTALS	203695	5	0		3	0	2	2

DTE. LES CORTS

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Les Corts	46400	1	CSS EST- LES CORTS C/ Dolors Masferrer i Bosch, 29 -31	Can Bruixa, 7-11	Arxiu Dte.			X
Sant Ramon - Maternitat	23938	1	CSS OEST - LES CORTS C/Riera Blanca, 1- 3	Travessera de las Corts 122	Cantre Cultural			X
Pedralbes	11413	Li dona cobertura els dos CSS						
TOTALS	285446	2			2	0	0	2

DTE. SARRIA - SANT GERVASI

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Sarrià	23316	1	CSS Sarrià C/ Salvador Mundi, 4 bis	CSS Sarrià C/Salvador Mundi, 4 bis	Amb EAIA			X
Las Tres Torres	15325							
Vallvidrera, El Tibidabo i Les Planes	4038							
Sant Gervasi - La Bonanova	23634	1	CSS Sant Gervasi C/Saragossa, 74	C/Arimon, 7		X		
Sant Gervasi - Galvany	46454							
								X
TOTALS	112767	2			1	1	0	2

DTE. GRACIA

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Vila de Gràcia	50409	1	CSS Gràcia Pl. Rius i Taulet, 6	Carreró Les Carolines, s/n		X		X
El Camp d'en Grassot - Gràcia Nova	34535	1		La Sedeta C/Sicília, 321			C Cívic	
Vallcarca - Els Penitents	15381	1	CSS Coll - Vallcarca C/Aldea, 15	CSS Coll - Vallcarca C/Aldea, 15		X		
El Coll	7190			<i>PROXIM MANDAT</i>				
TOTALS	107515	3			0	2	1	2

DTE. HORTA-GUINARDO

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Horta	26638	1	CSS Horta Pl. Santes Creus, 8	CSS Horta Pl. Santes Creus, 8	Ludoteca		Ludoteca	
La Font d'en Fargues	9621							
Montbau	5105	1	CSS Vall d'Hebron C/Arenys, 75	CSS Vall d'hebron C/Arenys, 75	C Civic		C Civic	
Sant Genís dels Agudells	7069							
La Vall d'Hebron	5476							
La Clota	445							
La Teixonera	11332			La Llosa				
El Carmel	32745	1	CSS Carmel C/Santuari, 27	CSS Carmel C/Santuari, 27	C Civic		C Civic	
Can Baró	8998	1	CSS Guinardó Av. Mare de Déu de Montserrat, 134	C/Lepant, 387				X
El Baix Guinardó	25816							
El Guinardó	35038	1		CSS Guinardó Av. Mare Deu Montserrat, 134	C Civic		C Civic	
TOTALS	132024	5			4	0	4	1

DTE. NOU BARRIS

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Verdun	12301	1	CSS Pau Casals C/Juan Ramon Jiménez, 4 - 6	CSS Pau Casals C/Juan Ramon Jiménez, 4 - 6	EAIA, EPI, EAP			
La Guineueta	15394							
La Prosperitat	26696			Pl. Pablo Iglésias (Enric Casanova, 73-77 / Argullos, 99-105)			Pendent Projecte final	
Canyelles	7539	1	CSS Roquetes C/Vidal i Guasch, 76 - 78	CSS Roquetes C/Vidal i Guasch, 76 - 78	Ludoteca			
Les Roquetes	15756							X
La Trinitat Nova	8011							
Torre Baró	2105	1	CSS Zona Nord - Nou Barris Av. Rasos de Peguera, 25	Pendent localització				
Ciutat Meridiana	10929							
Vallbona	1267			Pl. Eucaliptus, X	C Civic			X
Can Peguera	2143	1	CSS Zona Sud - Nou Barris C/ del Teide, 20 - 22	C/ La Selva, 57-61				
Porta	23470							X
Vilapicina i la Torre Llobeta	25672							
El Turó de la Peira	15102	1		C/La Selva, X acollirà el centre fins l'equipament de El Turó	C Civic			X
				Pendent localització				
TOTALS	88699	5			4	0	0	4

DTE. SANT ANDREU

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
Sant Andreu	55171	1	CSS Sant Andreu C/Paixalet, 1	CSS Sant Andreu C/Paixalet, 1	EAIA		EAIA	
La Sagrera	28469	1	CSS Garcilaso C/Juan de Garay, 116 - 118	CSS Garcilaso C/Juan de Garay, 116 - 118	Biblioteca C Civic		Biblioteca C Civic	
El Congrés i Els Indians	13896							
Navas	21454							
El Bon Pastor	12332	1	CSS Franja Besòs C/Estadella, 64	CSS Franja Besòs C/Estadella, 64	Biblioteca		Biblioteca	
Baró de Viver	2397							
La Trinitat Vella	9992							
Futur increment de 8.388 habitatges	Aprox. 19.292	1						
TOTALS	143711	4			3	0	3	0

DTE.SANT MARTI

BARRI	POBLACIÓ (habitants)	NÚM CSS	CSS	LOCALITZACIÓ	SITUACIO ACTUAL		SITUACIO FUTURA	
					COMPARTIT	EXCLUSIU	COMPARTIT	EXCLUSIU
El Clot	26796	1	CSS Clot - Camp de l'Arpa GV Corts Catalanes, 837	Av. Meridiana / C/La Corunya	C Civic			X
El Camp de l'Arpa del Clot	38604							
El Besòs i El Maresme	22652	1	CSS Besòs Rambla Prim, 87 - 89	CSS Besòs Rambla Prim, 87 - 89	C Civic		C Civic	
Sant Martí de Provençals	26261	1	CSS Sant Martí - Verneda C/ Selva de Mar, 215	Pendent localització	C Civic			
La Verneda i La Pau	29452							
El Parc i la Llacuna del Poblenou	13104	1	CSS Poble Nou "Can Felipa" C/ Pallars, 277	Edifici Sandaru C/Bonaventura Muñoz, X			C Civic	
La Vila Olímpica del Poblenou	8783							
El Poblenou	30181	1	CSS Poble Nou Can Felipa C/Pallars, 277	CSS Poble Nou Can Felipa C/Pallars, 277	C Civic i EAIA		C Civic	
Provençals del Poblenou	18731							
Diagonal Mar i Front Marítim del Poblenou	9775 + 21.810 futur increment							
TOTALS	149164	5			4	0	3	1

TOTALS	28	6	15	22
--------	----	---	----	----